



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Etelä-Hervanta

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	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3.6 Henkilöstö.....	25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	28
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	37
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	39
3.13 Infektioiden torjunta	41
4 Omavalvonnan riskienhallinta	42
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	42
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	44
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	45
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	47
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	47
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	48
5.1 Toimeenpano.....	48
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	48
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	50

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan 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 oppimismenettelystä.

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

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

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://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 käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Ikäihmisten palvelut,

Kotona asumista tukevat palvelut, Pohjoinen 2, Etelä-Hervannan kotihoito

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Etähoiva, esihenkilö Mia Hiltunen, mia.hiltunen@pirha.fi

Yökotikoti, esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteä asiakaspaikkamäärää. Etelä-Hervannan kotihoito ja asiakaspaikkamäärä 85 keskimäärin keväällä 2026.

Palveluyksikön vastuhenkilö/t

Kotihoidon esihenkilö Johanna Rajalin

Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, marjo-riitta.rikala@pirha.fi

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.

Etelä-Hervannan kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Alueellamme Pohjoinen 2 toimii myös mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistunut sairaanhoitaja. Näiden toimintojen osalta esihenkilövastuu on Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilöllä. Lääkeautomaattipalvelu sekä etähoiva on osa kotihoidon teknologisia ratkaisuja. Etähoivan yksikkö toimii Linnainmaan kotihoidossa. Alueellinen yökotihoito on organisoitu Pohjois-Hervannan kotihoidosta.

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)
- Peseytymispalvelu
- 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 arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Etelä-Hervannan kotihoidossa toiminta on aamu- ja iltavuoroissa tapahtuvaa hoivaa, alueellinen yökotihoito on järjestetty Pohjois-Hervannan kotihoidon yksiköstä. Käytössämme on vastuu-, omahoitaja- sekä hoitajatiimivastuumallit. Asiakkaan tullessa kotihoidon arviointijaksolle määritellään hänelle vastuuhoitaja. Säännölliseen kotihoitoon siirtyessä asiakkaalle nimetään omahoitaja. Etelä-Hervannan kotihoidossa on kolme hoitajatiimiä, jotka koostuvat sairaanhoitajasta sekä lähihoitajista.

Etelä-Hervannan kotihoidossa arvot ja palvelulupaus sisältyvät uuden työntekijän perehdytykseen ja näitä käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Henkilöstö on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Etelä-Hervannan kotihoidon omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle, myös sen suunnittelu. Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomioita riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä. Omavalvonta kuuluu päivittäisiin työtehtäviin.

Etelä-Hervannan kotihoidossa omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä yksikön henkilöstöpalavereissa esihenkilön johdolla.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut koko työyhteisö eri ammattiryhmistä: esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, terveyden- ja sairaanhoitajat sekä lähihoitajat ja palvelupäällikkö.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kotihoidon esihenkilö Johanna Rajalin, johanna.rajalin@pirha.fi

Omaavontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. 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.

Etelä-Hervannan 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/omaavontasuunnitelmat)).

Etelä-Hervannan kotihoidossa omaavontasuunnitelma on tulostettuna tiimitilassa sekä löydettävissä sähköisenä yksikön Teams-kanavalta. Omaavontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle Teams-kanavan kautta tai tiimipalaverissa, josta kirjataan muistio.

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 tehtyt 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 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 ravitsemus

Ravitsemus: 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](#)

Etelä-Hervannan kotihoidossa RAI-arviointi tehdään kaikille kuntouttavalla arviointijaksolla kolmen viikon sisällä ja sen jälkeen puolivuositain tai voinnin tai asiakkaan toimintakyvyn muututtua oleellisesti, mikäli säännöllinen kotihoidon asiakkuus on tarpeen. Arvioinnissa kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä terveydentilan vakaus. Kun RAI -arviointi on tehty, tarkistetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, kirjataan tarvittavat muutokset ja laaditaan väliarvio.

Arvioinnista vastaa asiakkaan kotihoidon hoitajatiimi. Asiakas on aina kykyjensä mukaan itse mukana arvioinnin tekemisessä ja tarvittaessa myös omaiset/läheiset. Arvioinnin laadun varmistamiseksi konsultoidaan muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja. Arvioinnin tavoite on taata asiakkaalle sellainen hoito ja sellaiset palvelut, jotka mahdollisimman hyvin tukevat hänen toimintakykyään sekä kotona asumistaan.

Yksikössämme jokainen työntekijä suorittaa RAI-arviointien tekemiseen vaaditun perehdytyksen ja koulutuksen. RAI-vastuhenkilö sekä esihenkilö seuraavat arviointien toteutumista säännöllisesti ja vaadittuja laadun painopisteitä käydään läpi yhdessä henkilöstöpalaverissa säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimia RAI vuosikelloja hyödynnetään suunnittelussa osaamisen sekä laadun suhteen. Valmistuneet arvioinnit käydään läpi moniammatillisesti Tarmo-palavereissa sekä hoitajatiimien palavereissa, tarvittaessa laatua arvioidaan asiakasohjauksen kanssa yhteistyössä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään arviointien perusteella. Yksikössämme toteutetaan jatkuvaa asiakkaiden yksilöllistä arviointia sekä hoitosuunnitelmaa ja palveluita päivitetään tarpeen mukaan.

Etelä-Hervannan kotihoidossa kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehdään MNA (Mini Nutritional Assessment) – ravitsemustila-arvio RAI-arvioinnin yhteydessä. RAI-arvioinnissa on myös yhtenä mittarina painoindeksi BMI. Vähintään puolivuositain ja asiakkaan voinnin muuttuessa tehtävässä RAI-arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan ravitsemustilaa kokonaisuudessaan ja tulosten pohjalta tehdään mahdollisuuksien mukaan korjaavat toimenpiteet sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan aina ravitsemusterapeuttia asiakkaan ravitsemustilan hoidossa. Ravitsemusterapeutti myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella on ammattilaisten käytössä Ravitsemuskäsikirja, josta saa neuvoja ja ohjausta ikäihmisen laadukkaan ravitsemuksen toteuttamiseksi.

Etelä-Hervannan kotihoidossa huomioidaan asiakkaan turvallinen kotiympäristö. Kaatumisvaaran arviointi tehdään kaikille asiakkaille RAI-arvioinnin yhteydessä. Asiakkaan vointia ja toimintakykyä seurataan tiiviisti kaikilla kotikäynneillä, ja poikkeamiin puututaan. **Yksikössämme** kannustetaan asiakkaita toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen ja henkilöstö toimii kuntouttavalla työotteella. Asiakkaita ohjataan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa.

Asiakaskäynnit aloitetaan ja päätetään asiakkaan kotona olevan NFC-tarran avulla. Kotihoidon käynnit ja työntekijöiden työajat suunnitellaan niin, että asiakas saa sovitun palvelutuntimäärän, ellei hänen tilanteensa muutu. Asiakaskäynnit toteutetaan aina yksilöllisen suunnitelman mukaisesti eikä niitä lyhennetä tai yhdistetä ilman perusteltua syytä, joka kirjataan asiakastietoihin. Tilapäiset poikkeamat ovat mahdollisia esimerkiksi asiakkaan pyynnöstä tai tuottajan resurssivajeesta, mutta pitkäaikaiset muutokset (yli kaksi viikkoa) edellyttävät asiakassuunnitelman päivitystä. Käyntiaikaa tai -kertoja voidaan myös tilapäisesti pidentää lyhytaikaisen lisätarpeen vuoksi.

Mikäli asiakkaan palvelua ei voida toteuttaa ennakoimattomassa tilanteessa suunnitelman mukaisesti hyvinvointialueesta johtuvasta syystä, esimerkiksi riittämättömän henkilöstömäärän takia, voi esihenkilö antaa ohjeen käyntiaikojen

lyhentämiseen tilapäisesti. Tällöin asiakkaalle on annettava häneltä saamatta jäänyt palvelu toisena ajankohtana.

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 toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisiin ratkaisuihin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

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

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.

Etelä-Hervannan kotihoidon hoitajat hyödyntävät käynneillä voimavaralähtöistä työskentelytapaa, kuntouttavaa työtettä ja he arvioivat asiakkaan toimintakykyä jokaisella käynnillä. **Yksikössämme edistetään** asiakkaan toimintakykyä huolehtimalla kotikuntoutuksesta tarpeen vaatiessa fysioterapeutin tai toimintaterapeutin toimesta. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan tarvittaessa myös muuhun toimintaan kuten vapaaehtoistoiminnan piiriin, päiväkeskustoimintaan ja etäpäivätoimintaan.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoitosuunnitelmillä, 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.

Kotihoidon esihenkilö Johanna Rajalin johanna.rajalin@pirha.fi

Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, marjo-riitta.rikala@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](#)

Etelä-Hervannan kotihoidossa esihenkilö valvoo yksikön palvelutoiminnan toteutumista ja laadukkuutta, ja sen tärkeimpänä osana on osaava ja sitoutunut henkilöstö. Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy asiakkaiden asiallinen kohtaaminen sekä asiakkaan kotiympäristössä toimiminen. Palvelutoimintaa johdetaan lain vaatimusten mukaisesti ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja

potilasturvallisuuspolitiikan mukaisesti. Hoitajan havaitessa epäasiallista kohtelua ilmoitetaan asiasta esihenkilölle sekä tehdään HaiPro ilmoitus. Ilmoituksen pohjalta esihenkilö suunnittelee jatkotoimet, joita voivat olla esimerkiksi tiimipalaverissa asian läpikäyminen, henkilökohtainen keskusteltu työntekijän kanssa ja yhteydenotot asiakkaaseen sekä asiakkaan läheisiin asiakkaan luvalla.

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 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.

Etelä-Hervannan kotihoidossa ohjataan asiakkaita ja asiakkaan luvalla asiakkaan läheisiä tarvittaessa muistutuksen tekemisen käytännöistä ja opastetaan potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan yhteydenotossa.

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 väärä 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://lrv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaramisoikeus>

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

Yksikkömme asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Etelä-Hervannan kotihoidon henkilöstö kunnioittaa asiakkaan

itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kanssa suunnitellaan hoidon kulku yhdessä ja kunnioitetaan asiakkaan toiveita ja edistetään asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Asiakkaan hoitotahto selvitetään ja kirjataan asianmukaisesti potilastietojärjestelmän riskitietoihin.

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 sovittava 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 palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelun 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.

Etelä-Hervannan kotihoidossa asiakas osallistuu palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä RAI-arvioinnin tekemiseen. Jokaisella kotihoidon käynnillä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa palveluntarvetta.

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan erityistarpeet huomioidaan hoitosuunnitelman teossa sekä hoitajat perehdytetään asiakkaan erityistarpeisiin. Asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittavien tulkkipalveluiden avulla, esimerkiksi Tulka-puhelimen käyttämisellä kotihoidon käynneillä.

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/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun)

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 Etelä-Hervannan kotihoidon 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

Etelä-Hervannan kotihoidossa toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään määräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalavereissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa.

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://www.pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

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

Pirkanmaan 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 **Etelä-Hervannan kotihoidon** palaverieissa säännöllisesti.

Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

Etelä-Hervannan kotihoidon alueella on palveluesihenkilö (1), vastaava sairaanhoitaja (1), sairaanhoitaja (3), lähihoitaja (22), lähihoitaja oppisopimusopiskelija (1), ohjaaja (1), psykiatrinen sairaanhoitaja (1).

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Pidempiaikaista sijaisrekrytointia toteutetaan **Etelä-**

Hervannan kotihoidossa Kuntarekry-järjestelmän kautta. Äkillisissä sijaistarpeissa käytetään alueellista varahenkilöstöä, kysytään apua toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä lisävuorojen tekemistä, tuntityöläisiltä sekä vuokratyövoimaa (Tempore, Sociala).

Sijaisten osaamista ja sopivuutta arvioidaan koulutuksen, työkokemuksen, kielitaidon ja haastattelun perusteella. Sijaistarpeen käyttöaste vaihtelee kuukausittain, ja sijaisia käytetään vain havaittuun tarpeeseen.

Opiskelijalta varmistetaan, että hänellä on opinto-oikeus, riittävät opintopisteet sekä rikosrekisteriote. Opiskelijan tulee suorittaa ennen työsuhteen alkua tarvittavat lääkehoidon tentit sekä näytöt. Esihenkilöllä on vastuu perehdytyksestä ja osaamisen riittävydestä. Opiskelija perehdytetään työtehtäviin. Jokaisessa työvuorossa on vakituinen työntekijä, ketä opiskelija voi konsultoida.

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 perusteella 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 työnantajan 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.

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta. Jokaiselle uudelle työntekijälle määritellään perehdyttäjä. Esihenkilö kertoo työntekijälle työpaikan käytännön pelisäännöt ja ohjeistukset. Vastaava sairaanhoitaja perehdyttää lääkehoidon kokonaisuuden ja ohjataan perehtymään kotihoidon toimintaan. Sairaanhoitaja antaa yleisen perehdytyksen yhteistyötahojen kanssa tehtävään yhteistyöhön, esimerkiksi

lääkäripalvelut. Lisäksi sairaanhoitaja perehdyttää, miten toimia akuuteissa ja epäselvissä tilanteissa asiakaskäynnillä. Lähihoitaja opastaa uudelle lähihoitajalle päivittäisen työn.

Vastuu perehdyttämisestä kuuluu jokaiselle työntekijöille. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvä osaaminen varmistetaan uuden työntekijän perehdytyksessä. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa määrätyt verkkokurssit työsuhteen alussa. Verkko-oppimisympäristöinä ovat mm. [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. Mikäli yksikköön tulee uusia hoitovälineitä omaavia asiakkaita, työntekijät perehdytetään ja koulutetaan sairaanhoitajien tai muun osaavan työntekijän johdolla.

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. Hyvinvointialueitasoinen 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](http://intra.pirha.fi/Verkkokoulutus)

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

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

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.

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilö tarkistaa toiminnanohjausjärjestelmästä henkilöstöresurssin tarpeen asiakas- ja palveluntarpeeseen nähden sekä huolehtii jokaiseen työvuoroon riittävän ja osaavan henkilöstön.

Kotihoidon esihenkilö huolehtii sijaisten hankinnasta ennakkoon, hankkimalla sijaisia erilaisiin tarpeisiin. Äkillisissä sijaistarpeissa käytetään varahenkilöstöä, kysytään apua toisilta alueilta, ja omilta työntekijöiltä halukkuutta lisävuorojen tekemiseen, tuntityöntekijöiltä tai tilataan vuokratyövoimaa.

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](#)

Etelä-Hervannan kotihoidossa monialainen yhteistyö toimii asiakaslähtöisesti ja aktiivisesti useiden toimijoiden kanssa muun muassa terveystoimen, aikuissosiaalityön ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Lisäksi erilaiset muut yksityiset toimijat huomioidaan ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu pääosin erilaisissa hoitoneuvotteluissa, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on hyvä kirjaaminen.

Etelä-Hervannan kotihoidon moniammatillinen TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) -tiimi kokoontuu kerran viikossa tiistaisin. Tarvittaessa yhteyttä pidetään myös muuna aikana asiakkaan asioissa. Asiakkaan asioissa ollaan tarvittaessa yhteydessä, ja asiakkaan suostumuksella ravitsemusterapeuttiin, jalkaterapeuttiin, lääkäriin tai muuhun tarvittavaan yhteistyötahoon.

Kotihoidon asiakkaiden kiireellinen sairaanhoito järjestetään Päivystysasema Acutassa. Sote-tilannekeskusta konsultoidaan, kun on tarve arvioida asiakkaan hoidon tarvetta, kotikuntoisuutta tai tarvitaan hoito-ohjeita. Tarvittaessa mobiilihoitajan voi pyytää arvioimaan asiakkaan vointia ja kotona pärjäämistä. Mikäli asiakas lähetetään jatkohoitoon, esim. päivystykseen kotihoidon toimesta, mukaan tulee antaa ajantasaiset lääkitystiedot asiakaskansiosta ja täytetty päivystyksen esitietolomake.

Mikäli asiakas käyttää yksityisiä sosiaali- ja/tai terveystalvueluita (mm. fysioterapia), luovutetaan heille hoidon järjestämiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot asiakkaan/omaisen/edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Saattohoitopäätöksen saaneita asiakkaita voidaan hoitaa kotona kuolemaan saakka yhteistyössä kotisairaalan kanssa. Saattohoitopäätöksestä huolehtii asiakasta hoitava lääkäri. Moniammatillinen yhteistyö sekä apuvälineiden järjestyminen kotiin korostuu saattohoitosuunnitelmissa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Etelä-Hervannan kotihoito toimii Hermian alueella samoissa toimistotiloissa yhdessä Hervannan kotihoidon ja P2 alueen toiminnanohjauksen kanssa. Tilojen huollosta sekä kulunvalvonnasta vastaa Technopolis Tampere. Tilat ovat kulunvalvonnalla varustettuja. Molemmille kotihoidon alueille löytyy tiloista omat taukotilat sekä tiimien hoitajille tiimihuoneet kirjauspisteillä, jossa myös tiimien sairaanhoitaja työskentelee. Lisäksi samoissa tiloissa työskentelevät vastaavat sairaanhoitajat ja esihenkilöt. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan säännöllisillä turvallisuuskävelyillä sekä paloturvallisuus- tarkastuksilla. Lisäksi Technopolis Hermia järjestää omia paloharjoituksia säännöllisesti.

Etelä-Hervannan kotihoidossa on käytössä ajantasaiset infektio- ja hygieniaohjeistukset. Infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat Pirkanmaan

hyvinvointialueen Intrassa henkilöstön saatavilla. Työntekijät on ohjeistettu käytössä olevien puhdistus- ja desinfektioaineiden oikeaoppiseen käyttöön. Työntekijöillä käytössä ovat kertakäyttöiset välineet muun muassa ompelien poistoon sekä haavanhoitoon.

Etelä-Hervannan kotihoidossa kiinnitetään huomiota asiakkaiden kotien turvallisuuteen ja esteettömyyteen. Asiakkaan RAI-arviointia tehdessä asiakkaan kotiympäristön turvallisuusasiat tulevat esiin. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä ja asunnonmuutostöitä. Asumisturvallisuutta mietittäessä huomioidaan asiakkaan kykyä hälyttää apua hätätilanteessa, sähkölaitteiden turvallisuutta, liukastumisen ja kompastumisen vaaraa, valaistuksen riittävyttä ja käytössä olevia apuvälineitä. Tarvittaessa asiakkaille tehdään Paloriski-ilmoitus Pelastuslaitokselle.

Työntekijöiden työturvallisuus asiakkaiden kodeissa varmistetaan useilla käytännöillä. Työntekijän fyysinen koskemattomuus on turvattava, ja tarvittaessa kotikäynnille voidaan ottaa mukaan vartija. Mikäli kodissa on päihtyneitä henkilöitä, työntekijä poistuu paikalta. Sisätiloissa ei saa tupakoida työntekijän läsnä ollessa, ja tila tulee tuulettaa ennen käyntiä. Hoitotyössä tarvittavia apuvälineitä, kuten sairaalasänky ja nostolaite, on voitava käyttää turvallisesti ja ergonomisesti. Tämä voi edellyttää asiakkaalta kodin järjestelyjä, jotta työskentelyolosuhteet ovat turvallisia työntekijöille. Mahdollisista kotieläimistä on ilmoitettava kotihoitoon etukäteen, ja ne tulee pitää poissa hoitotilanteesta. Sähkölaitteiden tulee olla ehjiä ja käyttökelpoisia, ja käyttöohjeiden on oltava saatavilla. Talvikautena ulkovalaistuksen ja hiekoituksen on oltava kunnossa.

Asiakas ei voi valita työntekijää henkilön taustaan liittyvien perusteiden (esim. uskonto, etnisuus, sukupuoli) mukaan. Palaute työntekijöiden työskentelystä osoitetaan esihenkilölle. Asiakkaan edellytetään sitoutuvan yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön kotihoidon henkilöstön kanssa.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Etelä-Hervannan kotihoidossa

Sisäinen palotarkastus 7.10.2024

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 18.11.2021, tulossa uusi 2/2026

Tietosuoja ja -turvakierto 26.2.2024

Työsuojelutarkastus AVI 22.5.2024

Ohjaus- ja valvontakäynti Pirkanmaan hyvinvointialue 10.6.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilö huolehtii toimitilojen terveydellisistä riskeistä yhteistyössä Technopolis Hermian sekä huoltoyhtiön kanssa. Epäkohdista tehdään välittömästi ilmoitus ja korjauspyyntö. Henkilökunnan tiloista siivouksen ja huollon osalta vastaa Technopolis Hermia. Havaittaessa puutteita niistä tehdään esihenkilön toimesta ilmoitus Technopoliksen käytäntöjen mukaisesti, ja he suorittavat korjaavat toimenpiteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen omien työvälineiden huolto ja korjauspyynnöt Paketti -järjestelmän kautta. Jokainen työntekijä perehdytetään välineiden käyttöön. Riskien arvioinnin seuranta tehdään jatkuvasti. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan suunnitelma päivitetään ja valvonnan toimenpiteet toteutetaan vuosittain. Sisäistä valvontaa tehdään muun muassa tietosuojalainsäädännön toteutumisen, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintäteknikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Etelä-Hervannan kotihoidossa jokaisella sairaanhoitajalla ja lähihoitajalla on asiakaskäynneillään käytössä mm. verenpaine- ja verensokerimittarit. Henkilöstön käytössä olevat laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Pirkanmaan hyvinvointialueen Paketti-järjestelmän kautta.

Asiakkailla olevien apuvälineiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.

Kotihoidossa on käytössä teknologiaa osana kotihoidon palvelua. Kotihoidossa käytössä on SuvantoCaren etälaitteet. Etäpalvelulaiteiden rikkoutuessa asiakkaalle viedään uusi laite ja rikkoutunut palautetaan laitetoimittajalle.

Kotihoidossa on asiakkailla käytössä myös Evondoksen lääkeautomaatteja. Laitteessa olevan häiriön korjaamisessa avustaa Evondos käyttötuki. Tarvittaessa vaihdetaan asiakkaalle uusi laite ja rikkoontunut lähetetään takaisin toimittajalle.

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 lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta 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)

Etelä-Hervannan 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.

Etelä-Hervannan kotihoidossa teknologisten laitteiden käyttö suunnitellaan asiakkaiden tarpeista lähtien ja suunnittelussa huomioidaan asiakkaan voimavarat. Asiakkaat osallistuvat itseään koskevaan päätöksentekoon. Kotihoidon teknologisilla palveluilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja edistetään itsenäistä suoriutumista sekä täten tuetaan asiakkaan elämänhallintaa ja elämänlaatua.

Etäkäynnit voidaan aloittaa kahden viikon kokeilujaksolla, jolloin kotihoidon käynnit ovat vielä asiakkaan tukena uuden asian harjoittelussa. Etälaitteiden käyttö ohjeistetaan aina asiakkaalle henkilökohtaisesti etähoivatiimin työntekijän toimesta. Etäkäynteihin sovelletaan samaa periaatetta, mitä fyysisiin käynteihin asiakkaan tavoittamisesta on suunnitellulla käynnillä. Etähoivatiimissä työskentelevät hoitajat opastetaan laitteiden käyttöön.

Kotihoidon työntekijöiden perehdytykseen kuuluu lääkeautomaatin käytön verkkokurssi sekä teknologiayhdyshenkilön tai sairaanhoitajan järjestämä henkilökohtainen lääkeautomaatin käytön opastus. Asiakkaalle lääkeautomaatin käytön ohjaa laitteen vievä kotihoidon työntekijä. Automaatin käytön sujuvuutta seurataan kotihoidon käynneillä. Laitteen häiriötilanteissa viesti laitteesta lähtee etähoivatiimiin, joka huolehtii hoitajan käynnin asiakkaan luokse ongelmatilanteen selvittämiseksi.

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 kuvauslupan. 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.

Etelä-Hervannan 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 tietoturvapoliitikan 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 tietoturvapoliitikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

Etelä-Hervannan 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 tietosuoja, tietoturvaa 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

Lisätietoa 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 käsittelyn on oltava asianmukaista

ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://www.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.

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Etelä-Hervannan kotihoidossa esihenkilön pyytäessä työsopimuksen uudelle työntekijälle muodostuvat automaattisesti tarvittavat Pirhan käyttäjätunnukset, jotka luovutetaan IDM-järjestelmän kautta. Esihenkilö tilaa Paketti-järjestelmän kautta potilastietojärjestelmä Omni360-tunnukset ja luo tunnukset Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmään. Vastaava sairaanhoitaja avaa työntekijälle tunnukset Yliopiston apteekin EasyMed-järjestelmään ja Tenan tilauspalveluun. Evondos-tunnukset työntekijälle avaa teknologiayhdyshenkilö tai vastaava sairaanhoitaja.

Etelä-Hervannan kotihoidossa asiakastyön kirjaamiseen liittyvät käytännöt käydään läpi työntekijän kanssa perehdytyksen aikana. Asiakastyön kirjaamista seurataan ja ohjataan säännöllisesti sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta. Etelä-Hervannan kotihoidossa tiedottamiseen käytetään viikoittaisia henkilöstöpalavereja ja Teams -kanavan ryhmiä. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisestä Intrasta löytyy yksikkösivut. Myös sähköpostia käytetään yleisten asioiden sekä ohjeiden tiedottamiseen.

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. Oikaisupyyntön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitietopyyntö: 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. Lokitietopyynnön 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](https://www.pirha.fi/asiakas-tietojen-tarkastus)

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](#)

Etelä-Hervannan kotihoidossa on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Etelä-Hervannan kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen ostopalveluna, palveluntuottaja on Terveystalo Oy. Lääkäripalvelusta vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue.

Etelä-Hervannan kotihoidon 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 Etelä-Hervannan kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

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](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-kotihoidossa)

Etelä-Hervannan kotihoidossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistusta. Infektioiden torjunnassa on tärkeää suojainten oikea ja oikea-aikainen käyttö. Osana työntekijöiden perehdytysuunnitelmaa käydään suojainten oikea käyttö ja varotoimet sekä pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisy ja tilanteissa toimiminen sekä turvaneulojen käyttöön opastus. Lisäksi säännöllisesti tiimipalavereissa kerrataan mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet, jotta työntekijät osaavat toimia niiden mukaisesti.

Kotihoidon hoitohenkilöstöllä on mukana käynneillä käsidesit, kasvomaskit ja kertakäyttökäsineet sekä muu suojausvarustus tarpeen mukaan. Kengät suojataan kertakäyttöisillä suojilla. Jos asiakkaan tilanteeseen liittyy infektioriski, tästä tehdään asianmukaiset riski-ilmoitukset potilastietojärjestelmään, jotta tieto välittyy kaikkia asiakasta hoitaville työntekijöille. Työntekijöillä on työvaatteina käytössä omat vaatteet, jotka työntekijät huoltavat itse.

Yhteiskäytössä olevat puhelimet ja tietokoneet sekä avaimet puhdistetaan käytön jälkeen pintadesinfektioaineella. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Epidemiatilanteissa sekä tarvittaessa kysytään lisäohjeita kotihoidon hygieniahoitajalta.

Tiimipalavereissa kerrataan hygieniaohjeistuksia ja muistutetaan, mistä Pirhan Intrasta löytyy infektio-ohjeet, jotta henkilöstön tiedossa ja käytössä on ajantasaiset ohjeet.

Etelä-Hervannan kotihoidossa on nimetty infektioiden torjunnan yhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Infektioiden torjunnan yhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Infektioiden torjunnan yhdyshenkilö perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan.

Etelä-Hervannan kotihoidon henkilökunnan tiloista siivouksen ja huollon osalta vastaa Technopolis Hermia. Kaikilla työntekijöillä on omalta osaltaan vastuu yhteisten tilojen siisteydestä.

Särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen perehdytetään työntekijöille. Kaikille asiakkaille, joilla pistetään lääkkeitä tai käytetään haavahoidossa kyrettejä tai veitsiä, viedään särmäjäteastia. Täysi astia tuodaan kotihoidon toimistolle, josta särmäjäteastia kuljetetaan poistoon. Lääkejäte toimistolla kerätään Yliopiston apteekin yhteistyökumppanin Lassila& Tikanojan toimittamaan lääkejäteastiaan, jonka tyhjennyskuljetuksen tilaamisesta vastaavat lääkevastaavat. Pääsääntöisesti asiakkaan lääkejäte kuljetetaan suoraan asiakkaalta apteekkiin joko asiakkaan tai omaisten toimesta.

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.

Etelä-Hervannan 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.

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Etelä-Hervannan kotihoidon yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmästä tarkasteltuna ovat lääkehoitoon sekä hoidon/palvelun järjestelyyn tai saatavuuteen liittyvät riskit. Lääkehoidossa voi esiintyä lääkkeen antovirheitä. Riskin toteutuessa asiakkaan oireet tai tila voivat pahentua. Lääkkeenantovirheitä vähennetään sillä, että jokaisella käynnillä luetaan huolellisesti asiakkaan hoitosuunnitelman/lääkelistaa lääkityksen osalta ja toimitaan niiden ohjeiden mukaisesti.

Lisäksi lääkehoidossa voi nousta haasteeksi kotilääkityksen selvittäminen ja kirjaaminen. Mikäli ajantasainen lääkitystieto on jostakin syystä puutteellinen, voi asiakas saada lääkkeitä virheellisesti, tai lääkkeitä puuttuu tai asiakas saa väärän annoksen. Jotta tältä vältytään, tulee jokaisen hoitajan tarkistaa asiakaskäynnillä

lääkelistan ajantasaisuus ja mikäli lääkelista ei ole ajantasainen, järjestää asiakkaalle ajantasainen lista.

Hoidon/palvelun järjestelyssä tai saatavuudessa voi nousta haasteeksi, että asiakkaan asiakassuunnitelma on tekemättä tai päivittämättä ja hoito tai diagnoosi on viivästynyt. Tämä voi viivästyttää asiakkaan hoitoa. Jotta vastaavalta vältytään, asiakkaan toteuttamis- ja hoitosuunnitelman tulee olla jatkuvasti päivitettyinä ja ajantasainen. Kaikki asiakasta hoitavat ovat vastuussa päivityksestä. Jokaiselle käynnille mennessä hoitajan on tarkistettava, että on valinnut oikean asiakkaan tiedot ja jokaisella käynnillä on luettava asiakkaan toteuttamis- ja hoitosuunnitelma.

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](#)

Etelä-Hervannan 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.

Etelä-Hervannan 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 toimialuetasoisen 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 riittämättömydestä. 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

Etelä-Hervannan kotihoidossa riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla perehdyttämällä sekä osallistumisella erilaisiin koulutuksiin liittyen vaarojen tunnistamiseen ja niiltä suojautumiseen sekä ennakoivaan riskienhallintaan.

Työntekijöille perehdytetään myös vaaratapahtumailmoitusten tekeminen. Yksikössä panostetaan ehkäisevien ja korjaavien toimien suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Lisäksi perehdytetään HaiPro- järjestelmän käyttö, johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Jokaisen työntekijän tulee Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodlessa Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen - verkkokurssin.

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.

Yksikössämme mahdolliset palautteet ja reklamaatiot toimitetaan tiedoksi kyseiselle ostopalvelutuottajalle sekä puutteen huomannut työntekijä tekee asiasta HaiPro-ilmoituksen ja informoi esihenkilöä.

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.

Etelä-Hervannan 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 omaoiminen sisäinen palotarkastus.

Etelä-Hervannan 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 turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat.

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle Teams-kanavan kautta tai tiimipalaverissa, josta kirjataan muistio.

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 vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti päivittäisen työn ohessa. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta noudatetaan.

Omavalvonnan raportointi

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

Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 20.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Johanna Rajalin, kotihoidon esihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.