

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Hämeenkyrö
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	8
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.4	Muistutusten käsittely	16
3.5	Henkilöstö	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
3.8	Toimitilat ja välineet	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	25
3.11	Infektioiden torjunta	27
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	27
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	29
4	Omavalvonnan riskien hallinta	30
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	30
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	32
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	34
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	34
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	35
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
5.1	Toimeenpano	36
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	37

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Hämeenkyrön kotihoito</p> <p>Yhteyshenkilönä toimii kotihoidon esihenkilö Jenni Kaipila, <u>jenni.kaipila@pirha.fi</u> Palvelupäällikkö Taina Hakala <u>taina.hakala@pirha.fi</u> vs. Palvelupäällikkö Sinikka Kulmala <u>sinikka.kulmala@pirha.fi</u></p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Kotihoidon toimisto- ja tiimitilat</p> <ul style="list-style-type: none"> Hämeenkyrön kotihoito Kyrönsarventie 6, 39100 Hämeenkyrö puh. 0505969145 Kotorinne, Kirkkoahde 8E7, 39100 Hämeenkyrö puh. 0505969145
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaille voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve</p>

palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidon tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Hämeenkyrön kotihoidossa elokuussa 2024 asiakasmäärä, säännöllisen kotihoidon asiakkaita on 109. Lisäksi asiakkaina on tilapäisiä kotihoidon asiakkaita 3 ja tilapäisiä kotisairaanhoidon asiakkaita 9. Asiakasmäärä vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hämeenkyrön 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.

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

Hämeenkyrön kotihoidon palveluiden toiminnallinen kokonaisuus koostuu kotihoidon ja kotisairaanhoidon käynneistä, toiminnanohjauksesta, etähoivasta, lääkeautomaattipalvelusta sekä lääkeannosjakelusta. Asiakasohjaus tekee palveluiden myöntämisen edellytyksenä olevan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen tekemän palvelutarpeen arvioinnin, mikä tehdään yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisten läheisten tai edunvalvojan kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Hämeenkyrön kotihoidon asiakkaille tehdään RAI-arviointijärjestelmän avulla toimintakykyarvio, jonka pohjalta moniammatillisesti ja asiakkaan sekä omaisten kanssa yhteistyössä tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma päivitetään puolivuositain tai tilanteen oleellisesti muuttuessa.

Kotihoidossa toiminta on pääasiallisesti päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa. Aamuvuoro on klo 7–15 ja iltavuoro klo 14–21. Yö hoitoa järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan ostopalveluna. Hämeenkyrön kotihoidossa toimii kolme alueellisesti jaettua tiimiä, Hämeenkyrön tiimi, Kyröskosken tiimi ja Kotorinteen tiimi. Jokaisessa tiimissä työskentelee sairaanhoitaja ja lähihoitajia. Asiakkaille on nimetty oma sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Palveluvastaava vastaa kotihoidon organisoinnista, resursseista ja toiminnasta. Toiminnanohjauksen työnjakaja koordinoi päivittäiset asiakaskäynnit. Kotihoidon sairaanhoitaja vastaa kotihoidon asiakkaiden sairaanhoidollisesta arvioinnista ja palvelusta.

Hämeenkyrön kotihoidossa asiakkaalla voi olla myös tukipalveluja käytössä, esim.: Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy, päivätoiminta on Pirkanmaan omaa toimintaa ja lääkäripalvelut saadaan Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasemalta. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Lisäksi Hämeenkyrön kotihoidossa asiakkaat voivat ottaa kauppapalvelun K-supermarketista huolehtien itse/omaisen/läheisen avulla kauppatilauksen.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti

kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

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

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

Palvelulupauksemme on

”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti.

Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus.

Hämeenkyrön kotihoidossa palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty yhdessä tiimipalavereissa ja sitouduttu toimimaan näiden mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus toimii kotihoidon tavoitteena ja ohjaa toiminnan suuntaa. Lisäksi toteutamme sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita edistään ja ylläpitäen hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentäen eriarvoisuutta ja edistään osallisuutta. Turvaten yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistään asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

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. Hämeenkyrön kotihoidossa asiakkaan kuuntelu ja yksilöllisesti suunnitellut käynnit takaavat asiakkaan kunnioituksen. Hämeenkyrön kotihoidon asiakkaille tehdään RAI-arviointijärjestelmän avulla toimintakykyarvio, jonka pohjalta moniammatillisesti ja asiakkaan sekä omaisten kanssa yhteistyössä tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma päivitetään puolivuositain tai tilanteen oleellisesti muuttuessa. Asiakkaiden ja henkilöstön käytettävissä on myös fysioterapeutti, jonka kanssa luodaan turvallinen kotiympäristö ja tarvittavat apuvälineet. Tiedonkulusta huolehditaan viikoittaisissa tiimipalavereissa sekä tiedottamalla suullisesti, sähköpostitse, mobiilissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja kotihoidon palveluja tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen länsi 2 alueella, Hämeenkyrön kunnassa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

Omaavontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Hämeenkyrön tiimipalaverissa Lähihoitajat Tuula Hellsten, Riina Rimmi, Tuulia Äijälä, Lotta Simula, lähihoitajaopiskelija Jenni Järvinen, sairaanhoitaja Katja Niemi

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kotihoidon esihenkilö Jenni Kaipila, jenni.kaipila@pirha.fi, palvelupäällikkö Taina Hakala taina.hakala@pirha.fi vs Palvelupäällikkö Sinikka Kulmala sinikka.kulmala@pirha.fi

Omaavontasuunnitelman päivitys

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

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.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laaturaporttien raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Palvelutoiminnan laatua ja asianmukaisuutta henkilöstö toteuttaa Hämeenkyrön kotihoidossa tehden asiakkaille yksilöllisesti RAI-arvioiteja. Arviointien luotettavuutta seurataan RAI-avainosaajien ja kotihoidon palveluvastaavan toimesta säännöllisesti. Hämeenkyrön kotihoidossa seurataan Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämien RAI laatumittarien toteutumista, asiakasrakennetta ja osallistutaan RAI-koulutuksiin. Laaturaportit käydään läpi tiimipalavereissa ja käytäntöihin tehdään tarvittaessa muutoksia. HaiPro vaaratilanneilmoituksia tehdään ja ne käsitellään tiimipalavereissa sekä pohditaan kehitysehdotuksia käytäntöihin. Henkilöstön tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan, se käsitellään yhdessä ja siitä otetaan lukukuittaus.

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

Hämeenkyrön kotihoidossa uudet työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Hoitajat osallistuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen tarjoamiin monipuolisiin koulutuksiin kotihoidon tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa hankimme ulkopuolista koulutusta. Hämeenkyrön kotihoidossa viisi RAI-avainosaajakoulutuksen käynnyttä hoitajaa. Osaavaa henkilöstöä tuetaan ja mahdollistetaan koulutuksilla.

Kotihoidon palveluvastaavan vastuulla on tuoda henkilöstön tietoon laatuvaatimukset ja ladunhallinta sekä raportoida näistä. Jokainen työntekijä on vastuullinen omassa työssä, että hoito ja työ on laadukasta ja asianmukaista. Hämeenkyrön kotihoidossa jokainen kantaa vastuuta ja toimii vastuullisesti. Hämeenkyrön kotihoidossa henkilöstö on sitoutunutta ja pysyvää, joka takaa laadukasta palvelua.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Länsi 2/Hämeenkyrön kotihoito

Esihenkilö Jenni Kaipila jenni.kaipila@pirha.fi

Palvelupäällikkö Taina Hakala taina.hakala@pirha.fi,

vs Palvelupäällikkö Sinikka Kulmala sinikka.kulmala@pirha.fi

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan. Esihenkilö vastaa kotihoidon toiminnasta, laadusta ja kehittämisestä. Esihenkilö huolehtii kotihoidon laadukkaasta resurssoinnista ja henkilöstöjohtamisesta. Hämeenkyrön kotihoidon esihenkilö on henkilöstönsä saatavilla ja läsnä arkisin. Hämeenkyrön kotihoidossa on valmentava johtamiseen tapa käytössä. Esihenkilö valvoo, että palvelut vastaavat Pirkanmaan hyvinvointialueella säädetyt edellytyksiä ja palvelutoiminta vastaa lait ja asetukset

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

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

Asiakas tulee Hämeenkyrön kotihoidon palveluihin, joko kotoa asiakasohjauksen tai vuodeosastolla tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Asiakkaalle aloitetaan kotihoidon arviointijakso (1-4vk), jonka aikana omahoitaja yhdessä kotihoidon moniammatillisen tiimin kanssa tekee RAI-toimintakykyarvioinnin. Viikoittain TARMO-palaverissa käydään arviointijaksolla olevat asiakkaat läpi ja tarkistetaan heidän RAI-arvioinnin tulokset sekä säännöllisen kotihoidon aloitukseen liittyvien kriteerien täytyminen. Tämän jälkeen asiakas saa joko myöntävän tai kielteisen päätöksen kotihoidon palveluista. Hämeenkyrön kotihoidon asiakkaaksi voi tulla myös tilapäisesti. Tilapäisen kotihoidon asiakkuuden arvioi asiakasohjaaja ja tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkuudesta päättää kotihoidon sairaanhoitaja. Asiakasohjaus on yhteydessä kotihoidon työnjakoon sähköpostitse tai puhelimitse käyntien aloitus ajankohdasta.

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

[Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojensa käytetään.”

<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

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

Mikäli Hämeenkyrön kotihoidossa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, siihen puututaan heti. Kotihoidon esihenkilö käy henkilökohtaisen keskustelun ao. työntekijän kanssa. Mahdollinen huomautus tai muu vastaava varoitustenmenettely tapahtuu hallintosäännön mukaan. Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, kirjataan ne HaiPro-järjestelmään. HaiPro ilmoitukset käydään läpi asiakasta hoitavan henkilöstön kanssa.

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt. Hämeenkyrön kotihoidossa henkilöstö ohjeistaa asiakasta tai omaista prosessissa antamalla tarvittavat yhteystiedot sekä tarvittaessa pyytävät olemaan yhteydessä kotihoidon palveluvastaavaan.

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

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettävästä päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. Itsemääräämisoikeus | Valvira

Hämeenkyrön kotihoidossa itsemääräämisoikeus näkyy asiakkaan hoidon sisällössä ja ohjeissa. Asiakkaille pyritään antamaan riittävästi ymmärrettävää tietoa ja muuta tukea, jotta he voivat tehdä valintoja ja päätöksiä koskien omaa hoitoaan ja tarvitsemiaan palveluja. Esimerkiksi, kun asiakkaalla on riittävästi tietoa ja ymmärrystä, hän voi omien voimavarojen heikentyessä valita, mitä palveluja haluaa kotiin annettavan. Asiakkaalta tulee kysyä ja hänellä on oikeus esittää omaa hoitoaan koskevia toiveita ja myös kieltäytyä hoidosta. Asiakkaan tekemiä päätöksiä kunnioitetaan.

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

Lisätietoa: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/ohjekirjat/fyysinen-rajottaminen-pirkanmaan-hyvinvointialueella-ohjekirja-intraohjeet-intra.pirha.fi)

Asiakkaan hoidossa saatetaan joskus joutua tilanteisiin, joissa on tarpeen arvioida, onko itsemääräämisoikeuteen puuttuminen välttämätöntä. Puuttumiseen voi johtaa asiakkaan väkivaltainen käytös, tai asiakkaan tai muu henkilön turvallisuuden varmistaminen. Kotihoidon hoivasta on lähtökohtaisesti aina oikeus kieltäytyä. Fyysiseen rajoittamiseen voidaan ryhtyä vasta sitten, kun muut hoidolliset toimenpiteet eivät ole riittäviä turvallisuuden varmistamiseksi. Ennen rajoittamistoimien käyttöä on tarkkaan harkittava, täytyvätkö tilanteessa rikoslainmukaiset hätävarjeluun tai pakkotilaan liittyvät perusteet, ja onko fyysinen rajoittaminen välttämätöntä suunnitellun välttämättömän lääketieteellisen hoidon mahdollistamiseksi, väkivaltaisen käyttäytymisen rajoittamiseksi tai asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden varmistamiseksi.

Lääkäri tekee rajoittamistoimien käytöstä määräyksen, ja muut tarvittavat merkinnät potilasasiakirjoihin. Lääkärin tulee kirjata määräyksiin fyysisen rajoittamisen syy ja sen perustelut. Fyysinen rajoittaminen saa kestää vain niin kauan kuin se on välttämätöntä eikä rajoittamistoimilla saa korvata puuttuvaa henkilökuntaa. Fyysisten rajoittamistoimien käyttö ei saa muodostua tavaksi. Rajoittamistilanteisiin tulee varautua, ja rajoitustoimiin tyyppillisesti johtavia tilanteita tai olosuhteita tulee pyrkiä ennaltaehkäisemään muun muassa henkilöstön koulutuksen ja tilaratkaisujen avulla. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Rajoittamistilanteiden tulee nojata potilaslain, terveydenhuollon ammattihenkilölain, mielenterveyslain tai sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti hyvää hoitoa koskeviin periaatteisiin. Liikkumisen rajoittaminen on hoitopäätös, josta on keskusteltava tarvittaessa henkilön itsensä kanssa ja selvítettävä rajoittamistoimien tarkoitus, ja hänen kantansa niiden käyttöön. Näkemys on kirjattava potilasasiakirjoihin osaksi hoitosuunnitelmaa.

Hämeenkyrön kotihoidossa ei ole käytössä fyysisiä rajoittamistoimenpiteitä. Osalla asiakkaista joudutaan käyttämään rajoittamistoimenpiteitä esim. lääkehuollossa, jolloin asiakkaan lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa lääkkeiden väärinkäytön vuoksi. Tästä on sovittava aina

asiakaskohtaisesti asiakkaan/omaisen sekä lääkärin kanssa ja tieto kirjataan potilastietojärjestelmään perusteluineen.

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

Kuntouttava arviointijakso

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen

vaikuttavat asiakkaan palvelutarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja siinä määritelty palvelutuntimäärä. Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttua oleellisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seurantaan. Lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Hämeenkyrön kotihoidossa toimitaan Pirhan yhteisen prosessin mukaisesti. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti kotihoidon käyntien yhteydessä sekä muutetaan tarvittaessa yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa asiasta sopien. Kotihoidon esihenkilö tarkistaa säännöllisesti yhdessä työnjoon kanssa asiakkaiden suunniteltuja ja toteutuneita palveluaikoja.

Hämeenkyrön kotihoidossa asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti kotihoidon käyntien yhteydessä. Huomiot kirjataan kotihoidon mobiili toiminnanohjausjärjestelmään asiakkaan kotikäynnillä. Asiakas huomioidaan kirjaamisessa, jolloin voidaan kysyä asiakkaan omaa arviota, vointia kirjaukseen. Näin asiakas osallistuu päivittäin omaan hoitoonsa. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ½-vuosittain sekä asiakkaan voinnissa tapahtuvien muutosten yhteydessä tehtävässä RAI arvioinnissa. Moniammatillisesti tehdyn RAI arvioinnin jälkeen päivitetään myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa. Asiakkaan itsenäistä toimintakykyä pyritään tukemaan kotikuntoutuksen keinoin sekä arjessa kannustamalla omatoimisuuteen. Asiakkaalle viedään tietoa ja tarjotaan mahdollisuutta osallistua myös kolmannen sektorin järjestämään toimintaan. Lisäksi ½-vuosittain asiakkaille tehdään MNA-ravitsemustilan arviointi.

Kotihoidon henkilöstö voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, jos tarve käynneillä huomataan. Asiasta jutellaan yleensä ensin moniammatillisesti tiimissä sekä

asiakkaan/omaisen kanssa. Asiakas/omainen voi tehdä myös itse kirjallisen edunvalvoja hakemuksen digi- ja väestövirastolle. Tarvittaessa kotihoidon henkilöstö auttaa varaamaan lääkäriajan liitteeksi tarvittavan lääkärinlausunnon kirjoittamista varten.

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.)

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Muistutus toimitetaan:

Kirjaamo

kirjaamo@pirha.fi

Puhelin 03 3116 6665

PL 272

33101 Tampere

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

Kotihoidon läntinen 2 alueen palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin Hämeenkyrön kotihoidon osalta. Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm.

muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

3.5 Henkilöstö

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaan, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline.

Hämeenkyrön kotihoidossa työskentelee kolme alueellisesti jaettua tiimiä. Henkilökunta koostuu lähihoitajista 20, sairaanhoitajista 3, sosionomi 1, kodinhoitajia 2 sekä kotihoidon esihenkilöstä. Lisäksi yksikössä on kaksi lähihoitajaoppisopimuskoulutuksessa. Sairaanhoitajat työskentelevät arkisin aamuvuoroissa. Arkisin aamuvuoroissa työskentelee 11 hoitajaa ja illoissa neljä hoitajaa. Viikonloppu- ja arkipyhäaamuissa 8 hoitajaa sekä illoissa neljä hoitajaa.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun.

Äkillisiin sijaistarpeisiin sairauslomien ilmetessä lisävuoroista sovitaan henkilöstön kanssa. Esihenkilö laittaa sijaisille työpyyntöä. Sijaishankinnassa käytetään sijaisia tunti-ilmoituksella ja temporen kautta. Ellei oma henkilöstö pysty vuoroa tekemään kysytään tekijää Temporen kautta. Vuokratyövoiman käyttö on listakohtaisesti vaihtelevaa, muutama henkilö listassa tekee yksittäisiä vuoroja. Hämeenkyrön kotihoidossa työskentelee pääasiassa tuttuja sijaisia, joille yksikön toimintatavat ovat tiedossa. Uusien sijaisten tullessa keikkalaiseksi järjestetään heille edeltävästi perehdytyspäivät. Pidempiaikaiseen rekrytointiin käytetään Pirhan rekrytointivaltuutusta ja julkista hakua.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päättyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja

luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista| Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi)
<https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Hämeenkyrön kotihoidossa työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista, jolloin heidän osaamisensa tarkistetaan. Henkilöstö perehdytetään työhön ja yksikön käytäntöihin. Heillä on mahdollisuus suorittaa lääkelupa LOVE-tentit ja -näytöt yksikössä. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveystalvet. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtäväkenttien ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

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

Hämeenkyrön kotihoidossa henkilöstölle tarjotaan Pirhan koulutuskalenterin mukaisia koulutuksia. Henkilöstö voi oman kiinnostuksen sekä työn tarpeen mukaan valita koulutusta Pirhan koulutuskalenterista sopien asiasta kotihoidon palveluvastaavan kanssa. Koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskusteluissa.

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

Hämeenkyrön kotihoidossa uuden työntekijät haastatellaan, haastattelun yhteydessä tarkistetaan opiskelijoiden opintopisteet ja tehtävien hoitamiseen riittävät edellytykset ja valmiudet. Työntekijät perehdytetään työsuhteen aluksi. Työsuhteen aikana työntekijöiden osaamista ja työskentelyä seurataan. Kotihoidon palveluvastaava käy heidän kanssaan keskustelua työnsujuvuudesta sekä ohjauksen tarpeista. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Palautetta saadaan lisäksi niin työkavereilta kuin asiakkailta. Tarpeen mukaan kotihoidon palveluvastaava ottaa asian puheeksi henkilön kanssa.

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

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

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

Palkattaessa uutta henkilöstöä, kotihoidon palveluvastaava pyytää heiltä esitettäväksi rikosrekisteriotteen. Hämeenkyrön kotihoidossa uutta henkilöstöä palkatessa hakuilmoituksessa on maininta rikosrekisteriotteen esittämisestä. Lisäksi haastattelussa palveluvastaava pyytää työnhakijaa esittämään/hankkimaan nähtäväksi rikosrekisteriotteen.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hämeenkyrön kotihoidon esihenkilö seuraa säännöllisesti eri raporttien avulla yhdessä työnjaon kanssa henkilöstön kuormitusprosentteja sekä asiakkaiden suunniteltuja ja toteutuneita palveluaikoja. Raportteja riittävyydestä saadaan toiminnanohjausjärjestelmästä. Esihenkilö on vastuussa henkilöstön

riittävydestä. Näiden mukaan käydään myös keskustelua henkilöstön kanssa ja tehdään tarvittavia muutoksia työvuoroihin tai palkataan lisää henkilöstöä.

Toiminnanohjaus antaa raporteja, joita seuraamalla saa ajantasaisen kuvan henkilöstön riittävydestä. Esihenkilö seuraa välillistä työaikaa ja välittömän työajan suhdetta ja riittävyttä. Sekä kotihoidon henkilöstön käyttöastetta. Jos kotihoidon resursointi on riittämätön, muokataan työvuorolistoihin tarvittavat henkilöstömäärät. Nämä tarkastellaan joka kuukausi työvuorosuunnittelun yhteydessä. Näin henkilöstön riittävyys turvataan. Henkilöstön riittävydestä saa palautetta työyhteisöstä, joten työyhteisöä on esihenkilön myös kuunneltava. Henkilöstön ollessa riittämätön, korjataan tilannetta myös lyhytaikaisilla sijaisilla. Esihenkilö vastaa sijaishankinnasta. Henkilömitoituksessa otetaan huomioon kotihoitoa koskeva lainsäädäntö sekä henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset ja säädökset.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveystieteiden edellyttäen, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain

mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Hämeenkyrön kotihoidossa tuemme asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kotihoidossa tehdään yhteistyötä Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasemalla työskentelevien lääkärin ja hoitajien kanssa. Kotihoidon lääkäriin hoitajat voivat olla yhteydessä päivittäin puhelimitse sekä 1xvko asiakkaille varattavien vastaanottoaikojen yhteydessä. 1xvko kokoontuu TARMO-tiimi, jolloin asiakasohjaus, kotihoidon sairaanhoitaja ja lähihoitajat sekä fysioterapeutti kokoontuvat. Puhelimitse voidaan olla aina tarvittaessa yhteydessä muihin yhteistyökumppaneihin. Lisäksi Hämeenkyrössä ollaan syksyn 2024 aikana käynnistämässä ”Minun tiimini - mallin” toimintaa.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

Hämeenkyrön kotihoidon henkilöstö työskentelee asiakkaiden kodeissa. Kotihoidon toimitilat sijaitsevat osoitteessa Kyrönsarventie 6, 39100 Hämeenkyrö. Tilassa käsin työskentelee kaksi kotihoidon tiimiä Hämeenkyrö ja Kyröskoski. Tilassa on taukotila keittiö, wc x2, pukuhuone, kahdelle tiimille yhteinen huoneet, huoneet työnjaolle, sairaanhoitajille sekä palveluvastaavalle. Lisäksi Kotorinteen tiimillä on tila Kirkkoahde 8E7, 39100 Hämeenkyrö. Tilassa on taukotila tupakeittiö, wc sekä yksi huone. Tilat ovat Pirkanmaan hyvinvointialueella vuokralla, Kyrönsarventien tila Rakennustoimisto Kynnökseltä ja Kirkkoahteen tila Hämeenkyrön kunnalta.

Turva-auttamispalvelu on kotihoidon tukipalvelu, joka lisää toimitilojen turvallisuutta. 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.

Toimintayksikössä on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja: hoitajien työajanseuranta, evondos lääkeautomaatit, Suvanto Care etähoiva, asiakkaan ovihälytys ja turvaranneke. Kotihoidon käynneille on ohjelmoitu kuukausittain laitteiden toimivuuden varmistaminen. Kotihoito ottaa yhteyttä Istekkiin, jos laitteessa ilmenee käyttöongelmia.

Toimitiloihin on tehty palo- ja turvallisuustarkastuksia sekä työterveyden tekemiä toimitila tarkastuksia, joissa todettu tilojen turvallisuus. Sisäilmanlaatua ja ilmanvaihtoa tarkkailemme ja ongelmista ilmoitamme huoltoon Paketti-järjestelmän kautta.

Hämeenkyrön kotihoidon toimitiloja siivoaa Voimia 5xvk ja huolloista pyynnöt tehdään Paketin kautta, josta ne välitetään Hämeenkyrön kunnan talonmiehille. Kotorinteen toimitiloissa käy yksityinen palveluntuottaja ostopalveluna siivoamassa 2xvko. Tilojen huolloista vastaa Hämeenkyrön kunta. Palvelunlaatua seurataan säännöllisesti Voimian laatutarkastuksilla sekä henkilöstö seuraa ja ilmoittaa epäkohdista kotihoidon esihenkilölle.

Perehdytyksessä ja koulutuksissa huomioidaan kotihoidon välineiden käyttö, toiminta ja huolto. Koulutuksia järjestetään aina tarpeen mukaisesti lisää. Turvallisuusriskeistä ja tapahtumista tehdään aina HaiPro-ilmoitus. Turvallisuusriskin muodostaneet välineet poistetaan käytöstä. Kotihoito vastaa laitteista, sekä laitteen omistaja/valmistaja/laitteen tuki vastaa toimintavarmuudesta.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2012) velvoitteista huolehditaan yksikössä. Lääkinnällisiä laitteita ovat hoitoon käytettävät laitteet, esim. nostolaitteet, verensokerimittarit, verenpainemittarit yms. Hämeenkyrön kotihoidossa henkilöstö arvioi laitteiden käyttökuntoa sekä tarvittaessa tekee laitteista asianmukaiset vaaratilanneilmoituksen. Lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään Pirhan HaiPro-ympäristöön asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä, kotihoidon palveluvastaava tekee tarvittaessa ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimealle. Hömeenkyrön kotihoidossa on huolehdittu työntekijöiden tietosuoja ja tietoturvakoulutuksesta ja toimitiloissa on tehty tietosuoja- ja tietoturva kävelyitä. Henkilöstön kouluttaminen ja tiedon jakaminen takaavat asiakastietolain mukaista tietojärjestelmien käyttöä.

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

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturavastaava Marko Immonen

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

Hämeenkyrön kotihoidossa tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtävänkuvaa ja jokainen työntekijä noudattaa tietosuoja- ja tietoturvamääräyksiä. Kotihoidon esihenkilö määrittelee oikeuden eri tietojärjestelmien käyttöön ja tilaa käyttöoikeuden. Henkilöstö osallistuu Pirhan järjestämiin koulutuksiin sekä perehdyttää uudet työntekijät tietojärjestelmien käytössä. Henkilöstö tietää, että tietoturva on koko työyhteisön asia ja oleellinen osa riskienhallintaa. Esihenkilö varmistaa määräyksien noudattamista, koulutuksien ja perehdytyksien toteutumisen. Henkilötietojen käsittelyssä tulee henkilöstön noudattaa määräyksiä. Henkilötietoja käsitellään vain, kun on asiakkuus ja käyttöön on tarkoituksenmukainen oikeus. Hämeenkyrön kotihoidon henkilöstö huolehtii, että luottamukselliset, arkaluonteiset ja salassa pidettävät tiedot kuuluvat vain henkilöstölle ja ne ovat myös tallennettu ja säilytetty oikein.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa kotihoidossa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Hämeenkyrön kotihoito ilmoittaa tietojärjestelmien poikkeamista, häiriöistä viipymättä esihenkilölle, tietosuoja- ja tietoturvavastaavalle. Tilanteen mukaan tehdään aina HaiPro-ilmoitus. Koulutus ja perehdytys sekä asiasta tiedottaminen ovat oleellisia asioita, jotta henkilöstö tunnistaa poikkeamat ja häiriöt.

Tietosuoja ja tietoturvallisuuteen kuuluu teknologian soveltuvuus, asianmukainen ja turvallinen käyttö. Henkilöstön koulutus, perehdytys ja osaamisen ylläpito takaavat turvallista teknologian käyttöä. Teknologian käyttö vaatii myös havainnointia asiakkaan kotona. Asiakas tarvitsee myös opastusta turvalliseen käyttöön. Hämeenkyrön kotihoidossa arviointijaksolla ja RAI-arviointien yhteydessä käydään asiakkaan kanssa yksilöllisesti keskustelu eri teknologioiden mahdollisuudesta käytäntien toteutuksessa. Teknologian avulla toteutetut käynnit ovat osa kotihoidon palvelua. Asiakkaita kannustetaan kokeilemaan teknologiaa hoitajien avustuksella ja mikäli todetaan, ettei tämä onnistu, niin palvelu voidaan muuttaa. Lisäksi RAI raporteista on saatavilla asiakaskohtaiset listat teknologiaan soveltuvista asiakkaista, joita kotihoidossa hyödynnämme.

Etäpalvelun alkuvaiheessa asiakas harjoittelee laitteen käyttöä yhdessä hoitajan kanssa, näin palvelu huomioi asiakkaan yksilölliset tarpeet ja osallistavat asiakasta. Kotihoidon henkilöstöllä tulee olla riittävä perehtyneisyys kuvapuhelimen ja lääkeautomaatin käyttöön. Lääkeautomaatti kerää lokitiedot tunnistamalla laitetta käyttävät kotihoidon työntekijät. Laitteiden toimitus asiakkaalle ja laitteen pois kuljetus palvelutarpeen loputtua tulee olla dokumentoitu. Teknologian suunnittelu tapahtuu sairaanhoitajan ja teknologiavastaavan yhteistyössä. Käytettävä teknologia on käyttäjäystävällistä ja turvallista. Turvallisuutta huomioidaan mm. miten laite asetellaan asiakkaan kotona. Teknologian käytössä huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakasta ei voi pakottaa teknologian käyttöön. Kotihoidossa on teknologiavastaava, joka auttaa haastavissa tilanteissa, sekä vikatilanteissa. Myös laitteiden tuki huolehtii vikatilanteista, antaa koulutusta, jakaa tietoa. Teknologialaitteissa on varalaitteita, jotka takaavat käytön jatkumisen huoltotilanteissa.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja

yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta. Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Hämeenkyrön kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 8/2024. Laatimisesta vastaa kotihoidon esihenkilö, mutta laatimisessa on mukana myös tiimien sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty Turvallisen lääkehoidon opasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä.

Hämeenkyrön kotihoidon lääkäri Jenni Mattila vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta, tiimien sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta sekä jokainen hoitaja vastaa antamastaan lääkehoidosta. Kotihoidon esihenkilöllä vastuu lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta.

Viiden vuoden välein jokainen työntekijä suorittaa Love-tentit. Sen lisäksi jokainen uusi työntekijä antaa lääkehoito-osaamisestaan näytön. Vain koulutettu hoitaja huolehtii asiakkaan lääkkeistä. Kotihoidon lääkäri vastaa lääkkeiden määräämisestä. Asiakkaiden lääkkeitä voidaan säilyttää kotona lukollisessa

lääkekaapissa, jonne hoitajilla on avain kotihoidon toimistolla tai asiakkaan luona erikseen sovitussa paikassa. Asiakkailla on lääkeannospussit, jotka saamme Sammon apteekista joka toinen viikko. Kotihoidossa on lisäksi 17 kpl Evondos lääkeannosrobotteja. Sairaanhoidajat vastaavat lääkemuutoksien tekemistä lääkeannospusseihin.

3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Kotihoidossa asiakkaita koskevat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti. Pirhan hygieniaohteita seurataan säännöllisesti ja niistä tiedotetaan henkilöstöä suullisesti ja kirjallisesti. Kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa kotihoidon 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. Tarvittavia suojausvälineitä hankitaan tuomilogistiikan Kori:sta valmiiksi kotihoidon välinevarastoon.

Hämeenkyrön kotihoidon hygieniayhdyshenkilö Katja Niemi, katja.niemi@pirha.fi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Hämeenkyrön kotihoidossa esihenkilö Jenni Kaipila vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan

hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnot tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. (THL, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä.) Hämeenkyrön kotihoidon hoitajat kirjaavat asiakkaan luona mobiililla, jolloin kirjaaminen tapahtuu reaaliaikaisesti ja kirjaamistieto näkyvästi heti.

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetuista potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. (THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla)

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin. (www.thl.fi; www.pirha.fi)

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeensä selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilas-asiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. (www.valvira.fi). Kirjaamisessa otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta kotihoidossa.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Kotihoidossa käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla, *huom. tämä on tulossa myöhemmin syksyllä 2024*
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

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

Hämeenkyrön kotihoidossa käytössä on THL:n joka toinen vuosi toteutettava asiakaskokemuskysely. Kyselyn vastauksia hyödynnetään palvelun ja laadun kehittämisessä.

Hämeenkyrön kotihoidossa toivotaan ensisijaisesti palautetta annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asia ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Henkilöstö kannustaa asiakkaita tarvittaessa antamaan palautetta. Asiakaskokemuksen kautta palveluiden kehittäminen saadaan asiakaskeskeisemmäksi.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää

laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmillä sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.

- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

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

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä, eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Hämeenkyrön kotihoidon esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Käsittely tapahtuu yksikkökohtaisesti yleisellä tasolla oppimisen kannalta, ja akuutit poikkeamat käsitellään viiveettä. Asiakaskohtaiset riskit käsitellään aina työyhteisön tiimipalaverissa ja yhdessä mietitään, miten niitä voidaan ennakoida ja välttää. Kirjataan sähköiseen muistioon, jolloin tieto siirtyy kaikille. Henkilöstöä koskevat riskit/työtaturmat/läheltä piti-tilanteet käsitellään HaiPro- järjestelmän kautta, josta tiedot siirtyvät työsuojeluvaltuutetulle tai vakuutusyhtiölle. Tavoiteaika HaiPro- ilmoituksen käsittelylle on viikon sisällä, akuutit käsitellään saman päivän aikana. Vakavaa tapahtumaan järjestetään jälkipuinti saman työviikon sisällä.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla). Lisäksi palveluyksiköiden käyttöön on valmisteilla menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

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

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

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014), mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 30 §) Hämeenkyrön kotihoidossa esihenkilö vastaa, että henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta, riskienhallinnasta ja turvallisuuden ennakoinnista perehdytyksessä, tiimipalaverissa, sähköpostitse sekä omavalvontasuunnitelmassa, josta vaaditaan lukukuittaus.

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

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seurantaan kuuluu kotihoidossa tavoitteellinen työarviointi. Tiimipalaverissa käydään läpi riskejä, keinoja ja arvioidaan, miten keinot ovat vaikuttaneet riskeihin. Seuranta saadaan Graniten (riskien hallinnan) avulla, jota esihenkilö täyttää säännöllisesti. Hoitajien riskienhallintaosaaminen varmistetaan koulutuksella, perehdytyksellä ja tiedon välittämisellä.

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

Käsittely tapahtuu yksikkökohtaisesti yleisellä tasolla oppimisen kannalta, ja akuutit poikkeamat käsitellään viiveettä. Asiakaskohtaiset riskit käsitellään aina työyhteisön viikkopalaverissa ja yhdessä mietitään, miten niitä voidaan ennakoida ja välttää. Kirjataan sähköiseen muistioon, jolloin tieto siirtyy henkilölle. Henkilöstöä koskevat riskit/työtapaturomat/läheltä piti-tilanteet käsitellään HaiPro- järjestelmän kautta, josta tiedot siirtyvät työsuojeluvaltuutetulle tai vakuutusyhtiölle.

Tartuntatautilain 17 § mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Toimintayksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Toimintayksikön johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautiin torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Hämeenkyrön kotihoidossa ei ole järjestetty asiakkaiden hoitoa ostopalvelulla tai alihankinnalla.

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet

dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Palvelua koskeva laatu ja mahdollinen lisälaatu on kuvattu tarjouspyynnöllä ja sen liitteissä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tuottaa palvelua tarjouspyynnön ja tarjouksensa mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että täyttää tarjouspyynnön ja sopimuksen mukaiset velvoitteet alihankinnasta ja voimavara-alihankinnasta koko sopimuskauden ajan.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, joka määrittää valmius- ja jatkuvuudenhallintaa.

Varautumisella tarkoitetaan sitä, että varmistetaan kotihoidon kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtimaan mahdollisista uusista, tavanomaisesta poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Varautumisen tavoitteena on ehkäistä onnettomuuksia ja häiriötilanteita, valmistautua toimimaan niiden uhatessa ja edesauttaa niistä toipumista. Varautuminen on toimintojen kokonaisuus, joka koostuu muun muassa valmiussuunnittelusta, jatkuvuudenhallinnasta, tarvittavien yhteistoimintasopimusten laatimisesta, materiaalin ja kaluston hankkimisesta, henkilöstön kouluttamisesta ja harjoituksista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävänä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa Pirkanmaan maakunnan alueella. Hyvinvointialue on yhteiskunnan kannalta elintärkeä toimija, ja sen varautumisella huolehditaan alueen asukkaiden terveydestä, hyvinvoinnista ja välttämättömistä perustarpeista. Varautumisessa on huomioitava erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon, ja sosiaalihuollon ja pelastustoimen muodostama kokonaisuus sekä yhteistyö ympäristöterveydenhuollon kanssa. Varautumisen suunnittelussa hyödynnetään useita lähteitä, muun muassa kansallista ja alueellista riskinarviota sekä pelastustoimen riskianalyysejä. Häiriötilanteiden hallinta on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen jokapäiväistä toimintaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisen tarkoituksena on varmistaa väestölle terveyden ja toimintakyvyn kannalta keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, terveellinen elinympäristö sekä välttämätön toimeentulo häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Hämeenkyrön kotihoidossa on valmiusvarasto molemmissa toimipisteissä. Valmiusvarastossa on mm. pattereita, taskulamppuja, otsalamppuja, vesikanistereita, radio, puhelinten varavirtalähteitä. Kotihoidon toimistossa tulostetaan paperinen asiakaslista joka toinen (parillinen) perjantai, jos teknologia ei toimisi, niin paperisen listan avulla osataan huolehtia kotihoidon asiakkaat.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. (www.valvira.fi) Kotihoidon henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua oma valvonnan suunnitteluun sähköisesti ja viikkopalavereissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimiyksikön esihenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta ja laatisesta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua myös omavalvonnan suunnitteluun esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä kotihoidon toimitiloissa tulostettuna.

Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. 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. (www.valvira.fi)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa. Hämeenkyrön kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 1.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Jenni Kaipila, kotihoidon esihenkilö
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.