



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Härmälä

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	21
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3.6 Henkilöstö.....	24
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	28
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	35
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	38
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	41
3.13 Infektioiden torjunta	42
4 Omavalvonnan riskienhallinta	46
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	46
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	50
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	51
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	53
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	53
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	54
5.1 Toimeenpano.....	54
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	55
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	57

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kotona asumista tukevat palvelut / Pohjoinen 1 / Härmälän kotihoito

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Satu Toivonen satu.h.toivonen@pirha.fi p. 041 7306 153

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Härmälän kotihoidon asiakasmäärä on keskimäärin 130 (maaliskuu 2026).

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Satu Toivonen satu.h.toivonen@pirha.fi p. 041 7306 153

Arja-Liisa Laurila arja-liisa.laurila@pirha.fi 040 7591 368

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

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

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa.

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

Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

Härmälän kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen.

Härmälän kotihoidon asiakkaiden palvelut voidaan järjestää lähikontakteina tai tabletin avulla ääni- ja kuvayhteydellä toteutettavina etäkäynteinä käynnin luonteesta ja sisällöstä riippuen. Mikäli asiakkaalla on ohjauksen tarvetta esimerkiksi päivittäisissä toiminnoissa, lääkehoidossa tai ravitsemuksessa, voidaan käynti toteuttaa etäkäyntinä. Myös psyykkistä hyvinvointia voidaan tukea etäkäyntien avulla. Sairaanhoidolliset toimenpiteet toteutetaan lähikäynteinä, kuten myös asiakkaan fyysisesti tarvitsema apu.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Härmälän kotihoidossa asiakkaille kotiin tuotettavia palveluita järjestetään tarvittaessa ympäri vuorokauden. Pääosin lähihoitajat työskentelevät aamu- ja iltavuorossa, sairaanhoitajat virka-aikaan. Tiimi on jaettu maantieteellisesti neljään hoitajatiimiin, joissa kussakin tiiminvetäjänä toimii sairaanhoitaja. Hoitajatiimissä on 4–10 lähihoitajaa, jotka toimivat asiakkaiden vastuuhoidajina. Asiakkaalle nimetään vastuuhoidaja kotihoidon arviointijakson alkaessa. Yksikössä työskentelee tarpeen mukaan määräaikaisia sijaisia sekä keikkalaisia, jotka voivat työskennellä kaikissa neljässä hoitotiimissä. Härmälän kotihoidossa työskentelee myös vastaava sairaanhoitaja, joka koordinoi asiakas- ja hoitotyötä yhteistyössä esihenkilön ja sairaanhoitajien kanssa.

Yöaikaan asiakkaita on hoitamassa kolme-neljä lähihoitajaa, jotka työskentelevät koko Pohjoinen 1 -alueella sekä satunnaisesti muillakin alueilla, mikäli siellä on yöaikaista hoitoa tarvitsevia asiakkaita eikä palvelua saada muutoin järjestymään.

Härmälän kotihoidossa asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä ovat keskeistä toiminnassa.

Härmälän kotihoidossa jokainen asiakas kohdataan yksilönä hänen tavoitteensa, tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Avoimuudella ja rehellisyydellä luodaan asiakkaan ja hoitohenkilökunnan välille luottamuksellinen suhde, jota tukevat vastuuhoidajuus sekä hoitajatiimimalli. Kollegoiden osaamista arvostetaan ja työntekijöiden erityisosaamista pyritään hyödyntämään asiakkaiden hoidossa. Jokainen voi luottaa siihen, että sovitut asiat tehdään. Mikäli asiakkaiden tai työntekijöiden tilanne muuttuu jotenkin, siitä

tiedotetaan eteenpäin esihenkilölle tai muulle työyhteisölle, jolloin voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Hoitoon liittyviä päätöksiä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Arvoja on käsitelty tiimipalavereissa henkilöstön kanssa ryhmätyöskentelynä ja mietitty miten arvot käytännössä toteutuvat.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Härmälän kotihoidon toiminnasta vastaavat henkilöt laativat ja päivittävät omavalvontasuunnitelman siten, että myös koko henkilöstö osallistuu päivittämiseen muun muassa tiimipalavereissa sekä ottamalla tarvittaessa yhteyttä suoraan esihenkilöön tai vastaava sairaanhoitajaan. Omavalvontasuunnitelmaan nostetuista teemoista keskustellaan säännöllisesti ja avoimesti koko henkilöstön kanssa. Päivittämisessä hyödynnetään myös asiakkailta saatuja palautteita.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Satu Toivonen, kotihoidon esihenkilön sijainen, satu.h.toivonen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. 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.

Härmälän kotihoidon esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna kansiossa Härmälän kotihoidon tiimitilaan, mistä niin työntekijät kuin esimerkiksi opiskelijatkin pääsevät sen lukemaan. Uusille kotihoidon asiakkaille viedään kotihoidon asiakaskansiossa tiedote omavalvontaa koskien ja se käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa ensikäynnillä.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön

omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

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

RAI

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

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

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

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

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitsemus

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

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

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

Härmälän kotihoidossa esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, hoitotiimien sairaanhoitajat sekä hoitotiimien lähihoitajat seuraavat palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta jatkuvasti päivittäisessä työssään. Esihenkilö seuraa RAIsta työpöytätyönä säännöllisesti laatumittareita ja sairaanhoitajat tarkastelevat niitä asiakaskohtaisesti yhdessä hoitotiimiensä lähihoitajien kanssa arvioinnin teon yhteydessä sekä säännöllisissä hoitotiimikohtaisissa palavereissa. Tehdyistä havainnoista laatutavoitteita koskien informoidaan tiimiä niin yhteisissä palavereissa sekä sähköpostitse.

Härmälän kotihoidossa jokaiseen hoitajatiimiin on nimetty sairaanhoitajan lisäksi RAI-vastuhenkilö ja jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka huolehtii RAI-arvioinnin teosta puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Uusi työntekijä suorittaa RAI-verkkokurssit ja tekee ensimmäiset arvoinnit yhdessä kokeneemman hoitajan kanssa. Hoitajatiimin sairaanhoitaja varmistaa arvioinnin oikeellisuuden ennen sen lukitsemista.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

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

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

Härmälän kotihoidossa hoitajien työskentely perustuu asiakkaalle asetettuihin, hänen kanssaan yhdessä laadittuihin hoidon tavoitteisiin. Työskentelyote on kuntouttava ja asiakkaan voimavarat huomioiva. Asiakkaan senhetkistä toimintakykyä ja voimavaroja arvioidaan jokaisella käynnillä ja toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoitosuunnitelmilla, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä, henkilöstön osaamisen ylläpidolla sekä riskien ja palautteiden järjestelmällisellä käsittelyllä. Digitaalisten palveluiden turvallisuudessa korostuu luotettava tunnistautuminen, tietoturvalliset yhteydet, henkilöstön koulutus ja asiakkaiden ohjaus.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Härmälän kotihoidon esihenkilön sijainen Satu Toivonen satu.h.toivonen@pirha.fi
Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila arja-liisa.laurila@pirha.fi

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

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

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

Sosiaalihuoltolain 42 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä on nimetty säännöllisen kotihoidon

asiakaskansiossa. Omatyöntekijän tulee tarpeen neuvoa ja tukea asiakasta, seurata hänen asiakassuunnitelmansa toteutumista ja palvelutarpeen muutoksia.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

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

Härmälän kotihoidossa kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti samoin palveluiden myöntämisen perusteiden heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden. Mikäli

havaitaan tai epäillään jonkun kohtelevan asiakasta epäasiallisesti tai epäkunnioittavasti, siitä ilmoitetaan esihenkilölle ja ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

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

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

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

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

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

Härmälän kotihoidossa asiakkaalle kotihoidon ensikäynnillä vietävän kotihoidon asiakaskansion välissä on ohjeet siihen, kuinka asiakas voi halutessaan antaa palautetta tai hakea saamaansa päätökseen muutosta.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä 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. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

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

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

Mikäli Härmälän kotihoidossa herää epäily siitä, ettei asiakas esim. sairauden vuoksi kykene ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai niiden vaikutuksia tilanteeseensa, keskustellaan tilanteesta aina hoitavan lääkärin sekä läheisten kanssa, mikäli sellaisia on. Kaikista itsemääräämisoikeuden rajoitustoimista lääkäri tekee kirjallisen päätöksen. Yhdessä lääkärin ja muiden yhteistyötahojen kuten asiakasohjaajan, sosiaalityöntekijän sekä kotikuntoutuksen kanssa pohditaan aina, olisiko muita keinoja käytettävissä ennen kuin päätetään rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Vaikka asiakkaan itsemääräämisoikeutta jouduttaisiin jollakin tavalla rajoittamaan, keskustellaan asioista aina hänen kanssaan ja kirjataan myös asiakkaan näkemys asiasta. Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain niiltä osin, kuin se on välttämätöntä ja asiakas osallistuu edelleen omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon muilta osin. Vaikeasti muistisairaskin henkilö voi päättää esimerkiksi päivittäisiin toimintoihinsa liittyvistä asioista: milloin hän herää, mitä pukee päälleen, mitä haluaa syödä tai mitä hoitoja haluaa.

Härmälän kotihoidossa ei pääsääntöisesti ole käytössä asiakkaan rajoittamiseen tarkoitettuja välineitä. Erityistilanteissa, kuten esim. vuoteeseen hoidettavan asiakkaan kohdalla, turvallisuuden varmistamiseksi voidaan sängynlaidat nostaa ylös.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Kuntouttava arviointijakso

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

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

Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja / terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä.

Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskituksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ja niissä määritelty palvelutuntimäärä.

Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muututtua oleellisesti.

Härmälän kotihoidossa asiakasohjaaja välittää tiedon uudesta arviointijaksolle tulevasta asiakkaasta hoitotiimin sairaanhoitajalle. Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä puhelimitse muihin asiakasta hoitaviin tahoihin sekä tutustuu asiakkaan tilanteeseen potilas- ja asiakastietojärjestelmän kirjausten kautta. Sairaanhoitaja sekä hoitajatiimistä nimetty vastuuhoidtaja tekevät tavallisesti yhdessä asiakkaan luo ensikäynnin. Jo ensikäynnistä lähtien tehdään jatkuvaa arviointia asiakkaan hoidon- ja palveluntarpeesta. Sairaanhoitaja tekee asiakkaalle alustavan hoitosuunnitelman, jota päivitetään arviointijakson edetessä sairaanhoitajan sekä hoitotiimin lähihoitajien

toimesta. Arviointijakson alussa nimetty vastuuhuoltaja tekee RAI-arvioinnin neljän viikon kuluessa. RAI-arvion ja asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnin pohjalta päätetään yhdessä asiakkaan ja asiakasohjaajan kanssa jatkuvatko kotihoidon palvelut ja millä tavalla.

Asiakkaan tilannetta voidaan käsitellä moniammatillisessa TARMO-palaverissa, josta tehdään kirjaukset asiakkaan toteuttamissuunnitelmalle ja tarvittaessa hoitosuunnitelmalle. Asiakas ei itse osallistu TARMO-palaveriin, mutta häntä tiedotetaan käydyistä keskusteluista ja suunnitelmasta palaverin jälkeen. Suunnitelmat toteutetaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Päivitetyt suunnitelmat tulostetaan ja toimitetaan asiakkaalle.

Mikäli Härmälän kotihoidossa asiakkaalla on esimerkiksi kommunikoinnin erityistarpeita, voidaan hyödyntää esimerkiksi tulkkipalvelua tai muita kommunikoinnin apuvälineitä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa [Härmälän kotihoitoa](#) koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi AVI/Valvira) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

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

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)
- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

Härmälän kotihoidossa muistutusta aletaan selvittää välittömästi yhdessä alueen kotihoidon esihenkilön kanssa ja ryhdytään viivytyksettä tarvittaviin toimenpiteisiin toiminnan kehittämiseksi. Esihenkilö selvittää muistutuksen asianosaisten kanssa ja antaa kirjallisen selvityksen palvelupäällikölle.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on erillinen palautelomake suoran palautteen antoon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Palautteet käsitellään Härmälän kotihoidon palaverieissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Härmälän kotihoidon toiminnasta vastaa esihenkilö. Hoitotyön ja lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja, joka toimii esihenkilön poissa ollessa tämän varahenkilönä. Härmälän kotihoidossa on neljä hoitajatiimiä, jotka on jaettu maantieteellisesti alueittain hoitajatiimikohtaiset asiakasmäärät huomioiden. Jokaista neljää hoitajatiimiä ohjaa oma sairaanhoitaja. Hoitajatiimeissä toimii 4–10 lähihoitajaa. Vakituksia lähihoitajia yksikössä työskentelee tällä hetkellä 33. Lisäksi yksikössä työskentelee sijaisia sekä omia keikkalaisia, jotka voivat työskennellä kaikissa hoitotiimeissä. Lähihoitajia voidaan siirtää tarvittaessa myös toiseen hoitajatiimiin.

Ajankohtaisen asiakasmäärän mukaan aamuvuorossa työskentelee 10–12 lähihoitajaa ja iltavuorossa 4–5. Sairaanhoitajat työskentelevät pääsääntöisesti päivätyöaikaan. Yöaikaan asiakkaita on hoitamassa 3–4 lähihoitajaa, jotka työskentelevät pääasiallisesti Pohjoinen 1 -alueella, mikäli siellä on yöaikaista hoitoa tarvitsevia asiakkaita. Käynnit tehdään yksin tai pareittain asiakkaan hoidon tarpeen mukaan.

Härmälän kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaan suunniteltujen ja toteutuneiden käyntiaikojen perusteella. Hoitajatiimien kokoonpanoa muutetaan asiakas- ja resurssitarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikavälillä, eli työvuorolistoitain. Esihenkilö tekee päivittäin yhteistyötä henkilöstön riittävyyttä varmistaakseen alueen työnjärjestelijän kanssa.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Härmälän kotihoidossa työntekijöiden poissaolot voivat aiheuttaa muutoksia asiakastyöhön. Ensisijaisesti asiakaskäynnit pyritään hoitamaan oman tiimin sisällä jakamalla asiakaskäyntipaikat toisille vuorossa oleville työntekijöille, työntekijöiden vapaaehtoisuuteen perustuvalla vuoronvaihdoilla tai lisävuorolla. Arkisin tarkastellaan yhteistyössä toiminnanohjauksen kanssa koko lähipalvelualueen tilanne ja henkilöstöresursseja voidaan ohjata väliaikaisesti alueelta toiselle. Viikonloppuisin tehtävästä huolehtii toiminnanohjauksen tiiminvetäjä. Härmälän kotihoidossa on myös joitakin keikkailevia lähihoitajia, joiden kanssa voidaan tehdä sopimus yksittäisen vuoron teosta.

Toissijaisesti työvoiman vajeus pyritään hoitamaan kotihoidon varahenkilöstön avulla. Mikäli kotihoidon varahenkilöstöstä ei ole saatavissa poissaoloihin työntekijöitä, pyritään hankkimaan sijainen muualta. Viimeisenä vaihtoehtona voidaan tehdä ns. yksittäinen vuokrahoitajatilaus tiettyjen erillisellä sopimuksella määriteltyjen yksityisten palveluntuottajien kautta.

Sijaisten hankinnasta vastaa esihenkilö. Iltaisin ja viikonloppuisin toiminnanohjauksen tiiminvetäjä voi käyttää yllä mainittuja keinoja sijaisten hankintaan, mikäli työt eivät ole muulla tavoin järjestettävissä. Näissä tapauksissa esihenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet välittömästi töihin tultuaan.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Esihenkilö arvioi tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset.

Härmälän kotihoidossa lähihoitaja- tai sairaanhoitajaopiskelija voi työskennellä lähihoitajan sijaisena, kun sairaanhoitajaopiskelijalla on suoritettuna lääkehoidon opintojaksot ja hyväksytysti vähintään 60 op opinnoistaan tai lähihoitajaopiskelijalla 120 osp, mikäli hänellä on voimassa oleva opinto-oikeus oppilaitokseen. Nimetty vuorovastaava toimii opiskelijan ohjaajana tarvittaessa. Lähiesihenkilön on aina

varmistuttava siitä, että lähihoitajaopiskelijalla on riittävät tiedot ja taidot, jotta hän kykenee toteuttamaan hoitoa turvallisesti. Sijaisena toimivan opiskelijan toiminnasta vastaa opiskelija itse, yksikön lähiesihenkilö ja lääkehoitoluvan myöntänyt lääkäri.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

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

Lisätietoa: [Ammattioikeudet | Valvira](#)

Rikostaustaote

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Intro-perehdytysjärjestelmä on Härmälän kotihoidossa käyttöönottoaiheessa. Intro on työntekijöiden perehdytykseen tarkoitettu sähköinen työkalu, joka selkeyttää, systematisoi ja sujuvoittaa perehdytystä. Perehtyjä toimii itse aktiivisesti perehdytyksen aikana ja perehdytys tapahtuu vuorovaikutuksessa tiimin koko henkilöstön kanssa. Erilaiset verkkokurssit ovat oleellinen osa perehdytyksen kokonaisuutta ja niiden suorittaminen varmistetaan esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Uuden työntekijän perehdytykseen nimetään perehdytysvastaavaksi oman ammattiryhmän edustaja, joka ohjaa perehdytettävää käytännön asiakastyössä. Esihenkilö vastaa henkilöstöhallintoon liittyvästä perehdytyksestä ja vastaava sairaanhoitaja lääkehoidon sekä hoitotyön teoreettisen perehdytyksen kokonaisuudesta yhdessä hoitotiimien sairaanhoitajien kanssa. Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa ja siihen osallistuu koko henkilöstö. Perehdytyksen sisältöä räätälöidään työntekijän osaamistason ja ammatillisten vahvuuksien mukaisesti.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtäväkenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Härmälän kotihoidossa asiakkaiden palveluntarve muuttuu jatkuvasti ja henkilöstömitoitus suunnitellaan aina asiakkaiden tarvitsemien palvelutuntien mukaisesti. Asiakkaiden tarvitsemat kotihoidon käynnit pyritään järjestämään mahdollisimman pian palveluntarpeen ilmetyä. Riittävää henkilöstöressin määrää arvioidaan asiakkaiden tarvitseman palvelutuntimäärän perusteella esihenkilön toimesta yhdessä työnjärjestelijän kanssa. Poikkeustilanteissa asiakkaiden käyntiajat voivat yksittäisellä käynnillä alittua.

Henkilöstön rekrytoinnista ja sijaisten hankinnasta vastaa esihenkilö. Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan mahdollisuuksien mukaan sijainen. Äkillisten poissaolojen järjestämisen toimintatavat on kuvattu kohdassa 3.6.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

Härmälän kotihoidossa sairaanhoitaja tai hoitotiimin lähihoitaja voivat olla eri yhteistyötahoihin yhteydessä eri viestintävälinein. Asiakasohjauksen kanssa tehdään lähes päivittäin tiivistä yhteistyötä. Viikoittaisiin TARMO-palavereihin osallistuvat hoitajatiimien sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja, alueen asiakasohjaajat, kotikuntoutuksen fysioterapeutti ja toimintaterapeutti sekä kotihoidon lääkäri. Lisäksi tarvittaessa työryhmään osallistuu asiakkaan vastuuhoidtaja (kuntouttava arviointijakso), omahoitaja (säännöllinen kotihoito) tai muita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. TARMO-työryhmissä käsitellään kaikki arviointijaksolle tulevat asiakkaat sekä sellaiset asiakkaat, joiden tilanne on muuttunut merkittävästi tai on muuten haastava. Kotikuntoutuksen fysioterapeutin sekä toimintaterapeutin kanssa tehdään yhteistyötä myös muissa asiakastilanteissa tarpeen mukaan.

Sairaanhoidosta vastaavat myös hoitajatiimien sairaanhoitajat Outi Hietapakka, Mirva Sadenharju, Virpi Valkama ja Jani Rantanen. Kukin asiakasta hoitava vastaa asiakkaan hoitosuunnitelman mukaisesta terveyden- ja sairaanhoidosta. Härmälän kotihoidon säännöllisten asiakkaiden hoitava lääkäri on ensisijaisesti kotihoidon lääkäri, ellei asiakas itse halua asioida yksityisellä lääkäriellä tai esimerkiksi terveysasemalla.

Sote-tilannekeskus on ammattilaisille tarkoitettu palvelu, joka tarjoaa akuutissa tilanteessa tukea asiakkaan hoidon tarpeen arviointiin ja hoitamiseen Pirkanmaan hyvinvointialueella. Palvelu on käytettävissä ympäri vuorokauden. Sote-tilannekeskuksesta voi saada akuutissa tilanteessa hoito-ohjeita, ajan vastaanotolle, potilaskuljetuksen tai ensihoitajan / mobiilihoitajan arviokäynnin kotiin. Sote-tilannekeskuksen ammattilaiset voivat tarvittaessa konsultoida lääkäriä tai muita ammattilaisia.

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeutteja. Hän myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita.

Gerontologiseen sosiaalityöhön ollaan yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse, mikäli asiakkaalla on esimerkiksi haasteellinen taloudellinen tilanne tai muita sosiaalisia haasteita. Erityisesti hoitajatiimien sairaanhoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä myös muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä, mikäli asiakkaan asuinympäristössä havaitaan paloturvallisuusriskejä. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Moniammatillisen yhteistyön sujuvuus varmistetaan huolellisella tiedonsiirrolla. Asiakkaan terveydentilaan ja palveluihin liittyvät tiedot kirjataan huolellisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Tiedonsiirrosta huolehditaan tarpeen mukaan myös puhelimitse eri toimijoiden välillä. Mikäli asiakas joutuu esimerkiksi päivystykseen, hänelle huolehditaan mukaan kotihoidossa täytetty esitietolomake sekä ajantasainen, tulostettu lääkelista.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Härmälän kotihoidolla on tilava ja avara toimistotila Hatanpäällä Sarviksen kiinteistössä, jossa järjestetään myös tiimipalaverit. Vastaavalla sairaanhoitajalla, sairaanhoitajilla sekä esihenkilöllä on omat työhuoneet. Kirjauspisteitä on käytettävissä kuusi. Hoitotarvikkeille on erillinen Kätsy-varasto ja toimistotarvikkeille oma varastonsa. Vesipisteitä on useita. Pesu- ja pukeutumistilat ovat kellarikerroksessa. Toimistotiloihin kuljetaan kahden lukitun oven kautta henkilökohtaisilla kulkutunnisteilla.

Sarviksen kiinteistössä on perustettu turvallisuustyöryhmä, joka kokoontuu 1–2 kuukauden välein. Turvallisuustyöryhmän tarkoituksena on keskustella ja tiedottaa

Sarviksen kiinteistössä työskenteleviä erilaisista turvallisuusriskeistä sekä parantaa työturvallisuutta kiinteistössä.

Härmälän kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan vaihtelevissa ympäristöissä. Asiakkaat voivat asua kerrostaloissa, rivitaloissa tai omakotitaloissa. Työympäristön turvallisuus tulee taata myös asiakkaiden kotona työskenneltäessä. Kotihoidon käynnit on pystyttävä suorittamaan työturvallisesti ja sen vuoksi asiakkaan kodissa voidaan joutua tekemään järjestelyjä. Muutoksista sovitaan yhteistyössä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa. Kodinmuutostöitä voidaan toteuttaa tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia ja asiakkaan oma viihtyvyys ja turvallisuus huomioiden.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Härmälän kotihoidossa on tehty sisäinen palotarkastus 15.10.2024. Tarkastus tehdään vähintään kahden vuoden välein.

[Työpaikkaselvitys on tehty työterveyshuolto Pirten edustajien kanssa 29.11.2023.](#)

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäasianmukaisesta tai rikkoutuneesta laitteesta tai välineestä. Paketti-palvelun kautta voidaan tehdä korjaus- ja huoltopyynnöt koskien mm. toimitiloja, ICT-laitteita ja siivousta. Paketin kautta voidaan tilata myös erinäisiä kuljetuksia. Kiinteistön huollosta vastaa huoltoyhtiö HH-kiinteistöpalvelut p. 0103950395 (24 h).

Yksikössä on siivoussuunnitelma, jota noudatetaan. Työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Pääosin toimitilojen puhtauspalvelut on järjestetty Pirkanmaan Voimian tilaamana yksityisen palveluntuottajan ISS Palvelut Oy:n kautta. Puhtauspalvelut toteutetaan palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvaus löytyy Pirkanmaan Voimian extranetistä. Palautetta puhtauspalveluista annetaan Pirhan huoltopalvelujen tai Pirkanmaan Voimian kautta. Työtilojen siisteys ja järjestyksessä pitäminen kuuluvat kuitenkin kaikille

työntekijöille. Epidemia-aikana on toimitiloissa suoritettu tarpeen vaatiessa tehosiivous. Esihenkilö voi tehdä puhtauspalveluiden lisätilaukset (työt, jotka ei sisälly puhtauspalveluiden palvelusopimukseen) Voimialle Paketti-järjestelmässä osan ”Tuotteet ja palvelut” kautta.

Härmälän kotihoidolla on käytössä kuusi leasing-autoa. Autojen huolto toteutetaan Tampereen Infran toimesta. Härmälän kotihoidossa on kaksi nimettyä autovastaavaa, jotka huolehtivat autojen määräaikaishuoltojen sekä renkaanvaihtojen varaamisesta. Jokainen autonkäyttäjä huolehtii omalta osaltaan autojen siisteydestä (roskat viedään autosta pois käytön jälkeen), tankkaamisesta ja kunnossapidosta. Jokainen käyttäjä on myös velvollinen tarkkailemaan ajoneuvon teknistä kuntoa, esim. kojelaudan varoitusvaloja, poikkeavia ääniä yms. Poikkeuksista on ilmoitusvelvollisuus. Tavaroita säilytetään vain takatilassa. Kumimatot tulee kuivata säännöllisesti.

Mikäli autoa kolaroidaan, tulee käyttäjän tehdä välittömästi vahinkoilmoitus joko erillisellä lomakkeella, sähköpostitse tai soittamalla Tampereen Infraan. Tampereen Infran ajoneuvoissa vakuutusyhtiö on If. Ajoneuvovahingoista on tehtävä vahinkoilmoitus välittömästi: kirjoita jo tapahtumapaikalla tärkeimmät tiedot muistiin joko autossa olevaan vahinkoilmoituslomakkeeseen tai jos ei näitä ole niin johonkin muuhun muistioon.

Lisäksi Härmälän kotihoidolla on neljä leasing-sähköpyörää. Tiimissä on kaksi nimettyä sähköpyörävastaavaa, jotka huolehtivat pyörien mahdolliset huollot sekä renkaanvaihtojen varaamisen. Jokainen käyttäjä vastaa omalta osaltaan pyörien kunnossapidosta. Mikäli käyttäjä havaitsee sähköpyörässä vikaa tai huollon tarvetta, hän on itse yhteydessä Electrobikeen. Huoltopyynnössä ilmoitetaan, mistä sähköpyörästä ja millaisesta viasta on kysymys. Pyyntöön laitetaan lisäksi Härmälän kotihoidon yhteystiedot (osoite ja tiimipuhelinnumero).

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkitätekniikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinneällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Härmälän kotihoidossa on yhteiskäyttöiset seuranta- ja mittauslaitteet. Hoitajilla on asiakastyössä käytössä automaatti- ja manuaaliverenpainemittari, pulssioksimetri, kuumemittari, verensokerimittari, jossa myös ketoainemittausominaisuus sekä mittanauha. Laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta seurataan ja arvioidaan käyttäjien toimesta aina niitä käytettäessä. Kukin käyttäjä vastaa välineiden asianmukaisesta kunnosta ja ilmoittaa vioista viipymättä.

Lääkinneällisten laitteiden viankorjaukset ja huollot tilataan Paketti -palvelun kautta. Kotihoidon työntekijöiden asiakaskäytössä olevat verenpainemittarit ja pulssioksimetrit kalibroidaan valmistajan suosituksen mukaan 1–2 vuoden välein, palvelupyyntö kalibrointiin tehdään Paketti-palvelun kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Verensokerimittareiden tulostasoa tarkkaillaan säännöllisesti tehtävillä kontrollimittauksilla.

Lääkinneällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii laitteiston ja välineiden riittävydestä sekä toimintakunnossa.

Asiakkailla on käytössä muita yksilölliseen käyttöön suunniteltuja lääkinneällisiä laitteita, kuten kuulokojeita, silmälasia, hammasproteeseja sekä liikkumisen apuvälineitä. Hoitajat seuraavat käynneillä näiden asianmukaista käyttöä ja tarvittaessa ohjaavat asiakasta turvalliseen ja tarkoituksenmukaiseen käyttöön. Yksilölliseen käyttöön suunniteltujen lääkinneällisten laitteiden toiminnasta vastaa asiakas itse tai hänen

läheisensä. Kotihoidon käynneillä voidaan auttaa päivittäiseen huoltoon ja ylläpitoon liittyvissä tehtävissä, kuten hammasproteesien tai kuulokojeiden puhdistuksessa.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

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

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

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

Kuvaaminen ja kameravalvonta

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

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

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

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

Asiakkaan kotona voi olla valvontakameroita. Asiakkaan tulee itse olla tietoinen kameravalvonnasta. Mikäli asiakkaan kotona todetaan olevan valvontakamera, tulee

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

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

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

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen 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.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

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

Härmälän kotihoidossa esihenkilö tilaa uudelle työntekijälle asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöoikeudet Paketti-palvelun kautta ja tekee tunnukset toiminnanohjausjärjestelmään. Käyttöoikeudet annetaan vain työsopimuksen voimassaoloajalle. Käyttöoikeudet annetaan henkilökohtaisina työtehtävien mukaisesti ja niillä määritellään oikeudet valikkoihin, näyttöihin, lomakkeisiin, tietojenkäsittelytoimintoihin ja yksiköihin. Oikeudet annetaan ainoastaan sillä laajuudella kuin työtehtävät edellyttävät. Härmälän kotihoidossa jokainen uusi työntekijä suorittaa Moodlessa perehdytyksen aikana tietosuojan peruskurssin.

Mikäli hoitajalla ei ole aikaisempaa kirjaamiskokemusta kotihoidosta, perehdytetään hänet siihen kotihoidon yksikössä kollegojen toimesta. Mikäli koulutuksia on saatavilla, järjestetään mahdollisuus osallistua niihin. Perehdytyksen jälkeenkin lähihoitajat sekä hoitotiimien sairaanhoitajat opastavat järjestelmien käytössä tarpeen mukaan. Härmälän kotihoidossa sairaanhoitajat Virpi Valkama ja Jani Rantanen sekä vastaava sairaanhoitaja Hanna Mattila ovat asiakas- ja potilastietojärjestelmien vastuukäyttäjiä, joilla on laajempi osaaminen järjestelmien käyttöön ja he voivat käytössä opastaa. Käyttöön on myös ohjeistuksia Intrassa sekä Härmälän kotihoidon Teams-ryhmässä. Mikäli havaitaan, että jollakin on järjestelmien käytössä puutteita, järjestetään tarvittava koulutus tai ohjaus.

Järjestelmien käyttöön tai käyttäjätunnuksiin liittyvissä ongelmatilanteissa työntekijä ottaa virka-aikaan yhteyttä esihenkilöön ja muina ajankohtina Käyttötukeen, joka palvelee 24/7.

Asiakastietojen tarkastaminen

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tilaajien-asiakaspalvelu/asiakastietojen-tarkastaminen)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Härmälän kotihoidossa on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Härmälän kotihoidossa säännöllisten kotihoidon asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa Pirhan Polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelut.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja että se on päivitetty. Lääkevastaava vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa on mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Tarkemmat tiedot Härmälän kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](http://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Härmälän kotihoidossa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa.

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

Uudet työntekijät suorittavat perehdytyksen alussa Oppiportin Infektioiden torjunta - verkkokurssin. Perehdytyksessä ohjataan myös hygieniakäytännöt asiakkaan luona sekä toimistotilojen puhtaanapito perehdytysvastuuhenkilön ja esihenkilön toimesta. Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista. Työntekijän tulee huolehtia käsiensä ihosta, sillä terve iho antaa hyvän suojan ulkopuolelta tulevia taudinaiheuttajia vastaan. Jos käsissä on ihottumaa, ihorikkoja, kynsivallintulehdus tai muu iho-ongelma, työntekijän tulee olla yhteydessä työterveyshuoltoon ja kysyä toimintaohjeita.

Käsihygienian toteutumisen seuranta tehdään koko tiimin toimesta työvuoroissa ja hygieniayhdyshenkilö tekee toteutumisen seuranta työntekijöiden mukana kotikäynneillä kahdesti vuodessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet sekä muut mahdolliset erityistilanteet (esimerkiksi tuholaiset) ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Esihenkilö huolehtii henkilöstön perusosaamisesta. Työntekijöiden tulee työskennellä infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti ja tietää, mistä Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät. Esihenkilö valvoo, että tartuntatautilain mukaiset rokotukset on hoidettu asianmukaisesti.

Työntekijät osallistuvat säännöllisesti infektioiden torjunnan koulutuksiin, joita voi järjestää esimerkiksi hygieniayhdyshenkilö. Esihenkilö varmistaa, että työntekijät ovat suorittaneet infektioiden torjunnan verkkokurssin viiden vuoden välein. Verkkokurssi löytyy Pirhan Moodlesta.

Tarvikkeiden ja välineiden kuljetusta varten käytettävä reppu/ laukku pidetään puhtaana. Asiakkaan kotona reppu/ laukku lasketaan mahdollisimman puhtaalle pinnalle ja riittävän kauas asiakkaasta. Reppua/ laukkua ei saa laskea asiakkaan sängylle tai sohvalle. Repusta/ laukusta otetaan tarvikkeita ja välineitä vain puhtain, desinfioiduin käsin. Käytettyjä välineitä ei laiteta takaisin reppuun/ laukkuun ennen kuin olet desinfioinut sen tai pakannut ulkopinnaltaan puhtaaseen suljettuun pussiin tai kannelliseen laatikkoon. Mikäli asiakkaan asunnossa on tuholaisia, otetaan käynnille

vain tarvittavat välineet erilliseen muovipussiin. Reppu/ laukku tulee myös huoltaa säännöllisesti. Repun/laukun ulkopinta pyyhitään päivittäin pesevällä desinfektioaineella tai muulla sopivalla puhdistusaineella. Reppu/ laukku tyhjenetään vähintään kerran viikossa ja pyyhitään huolellisesti sisäpuolelta. Reppu/ laukku pestään säännöllisesti.

Puhelin ja käytössä olleet tietokoneiden näppäimistöt ja hiiret puhdistetaan vähintään kerran työvuorossa. Yhteiskäytössä oleva puhelin puhdistetaan sen siirtyessä seuraavalle käyttäjälle. Yhteiskäytössä olevan auton kosketuspinnat (ratti, vaihdekeppi, oven kahvat) pyyhitään kerran työvuorossa. Pyyhkimiseen käytetään valmista pesevää desinfektioliinaa tai yleispuhdistusainetta.

Suojainten tarkoitus on suojata työntekijöitä sekä asiakkaita tartunnoilta. Suojaimet säilytetään toimisto- tai tiimitilassa suojassa pölyltä, roiskeilta ja tarpeettomalta koskettelulta. Uudet suojaimet kerätään päivittäin uusiin puhtaisiin muovipusseihin puhtain, desinfioiduin käsin. Jos asiakkaan luona käytetään suojaimia jatkuen, voit säilyttää ne asiakkaan kotona esimerkiksi puhtaassa kannellisessa muovilaatikossa. Tarvittavat suojaimet puetaan saapuessasi asiakkaan kotiin tai juuri ennen toimenpidettä, jossa suojaimia tarvitaan. Suojaimet otetaan aina pussista tai laatikosta desinfioiduin käsin, jotta ne eivät kontaminoidu. Suojaimet riisutaan välittömästi käyttötarpeen loputtua tai viimeistään ennen asiakkaan kodista poistumista. Käytetyt suojaimet laitetaan suoraan jätepussiin ja se viedään jäteastiaan käynniltä lähdeettäessä. Suojakäsineet vaihdetaan aseptisen työjärjestyksen mukaisesti. Kädet tulee desinfioida ja olla kuivat ennen suojakäsineiden pukemista. Suojakäsineillä ei saa koskea ympäristöön hoitaessa asiakassa. Suojakäsineitä ei saa pukea useita päällekkäin tai desinfioida niitä. Suojakäsineiden käyttö ei korvaa käsihuuhteen käyttöä eikä aseptista työskentelyä. Suojakäsineet riisutaan ja desinfioidaan heti hoitotoimenpiteen jälkeen. Kädet desinfioidaan huolellisesti.

Kirurgista suu-nenäsuojusta käytetään, jos on vaara eriteroiskeista, asiakkaalla on hengitysinfektio, avustaessa asiakasta ruokailussa, jos asiakas yskii tai pärskii tai kun tehdään haavanhoitoa tai muuta aseptiikkaa vaativaa toimenpidettä. Suojatakkaa tai -esiliinaa käytetään työasun suojana, kun työasu on vaarassa kastua tai likaantua

eritteillä. Suojatakki tai -esiliina on tarpeen esimerkiksi aamu- ja iltapesuissa, suihkutustilanteessa ja haavanhoidossa. Jos käytetään hihatonta suojaesiliinaa, on muistettava pestä ja desinfioida käsivarret ylös työasuun hihaan saakka.

Kengänsuojukset ovat kertakäyttöiset. Käytetyt kengänsuojukset viedään heti käytön jälkeen jätepussiin. Kädet desinfioidaan aina kengänsuojusten poiston jälkeen.

Kertakäyttöisiä liukuestepohjaisia saapassuojia käytetään asiakkaiden suihkutuksissa.

Lääkkeiden käsittelyssä noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Pöytä tulee puhdistaa ennen lääkkeiden jakamista esimerkiksi kertakäyttöisellä desinfektiopyyhkeellä.

Tablettilääkkeiden jaossa käytetään puhdasta apuvälinettä, esimerkiksi lusikkaa tai pinsettiä. Apuvälineet, kuten myös tablettihalkaisija ja -murskain pestään käytön jälkeen. Asiakkaan dosetit pestään säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Hyvä henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa niin asiakas- kuin työturvallisuutta. Se luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Jos työnantaja tarjoaa työasun, työntekijän on sitä käytettävä. Työpäivän loppuessa on vaihdettava vaatteet ennen kotiinlähtöä, jotta ei kuljeta mikrobeja kotiin vaatteiden mukana. Kotihoidon tiimitilassa ei ole erillistä pukuhuonetta vaatteiden vaihtoa varten.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla. Ohjeistukset löytyvät Pirhan internet-sivuilta sekä Härmälän kotihoidon omasta Teams-ryhmästä.

Töihin ei tulla sairaana tai oireisena ja mahdollisista asiakkaiden oireista kirjataan sekä tiedotetaan kollegoja, jotta kaikki suojautuvat asianmukaisesti käynneille. Myös käyntijärjestystä pyritään järjestämään niin, ettei esim. MRSA-asiakkaita hoideta ennen haavanhoitoasiakkaita.

Härmälän kotihoidon hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Outi Hietapakka outi.hietapakka@pirha.fi

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

Härmälän kotihoidon esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Härmälän kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Härmälän kotihoidossa tiedonkulkuun liittyviä riskejä pyritään ehkäisemään huolellisella ja ajantasaisella kirjaamisella, mikä on jokaisen hoitoon osallistuvan ammattilaisen tehtävä. Esim. lääkehoitoon liittyvät ohjeet kirjataan siten, etteivät ne ole tulkinnanvaraisia tai epäselviä. Muihin yhteistyötahoihin kuten apteekkiin tai osastoille voidaan tarvittaessa olla yhteydessä puhelimitse. Asioista keskustellaan työyhteisössä avoimesta tietosuoja huomioiden. Asiakasasioihin liittyvässä viestinnässä suositetaan toiminnanohjausjärjestelmää. Kiireelliset asiat voidaan hoitaa puhelimitse ja yleisluontoiset tiedotettavat asiat hoidetaan sähköpostitse.

Härmälän kotihoidossa tietojärjestelmien toimimattomuuteen on varauduttu tulostamalla hoitajatiimikohtaisiin kansioihin asiakkaiden toteuttamissuunnitelmat, hoitosuunnitelmat ja lääkelistat. Asiakastiedot säilytetään lukituissa kaapeissa. Vastaava sairaanhoitaja tulostaa toiminnanohjausjärjestelmästä viikoittain asiakaslistat, joista voidaan tarkistaa asiakaskäynnit aikaikkunoittain, mikäli toiminnanohjausjärjestelmä ei toimisi. Ilta- ja viikonlopputyön osalta työnjärjestely lähettää lisäksi hoitajakohtaiset asiakaslistat, jotka tulostetaan ja säilytetään lukollisessa kaapissa. Toimistolta löytyvät niin Monivalvomon kuin Istekin yhteystiedot mahdollisia häiriötilanneilmoituksia / -tiedusteluja varten. Härmälän kotihoidossa henkilöstön vaihtuvuus on melko pientä. Yksikössä ylläpidetään hyvää työilmapiiriä, jotta kaikki viihtyisivät töissä. Kaikkia työntekijöitä kohdellaan ystävällisesti ja tasa-arvoisesti riippumatta siitä ovatko he vakituisia, sijaisia vai vuokratyöntekijöitä. Kaikki auttavat toisiaan tarvittaessa. Tiimi on laatinut yhteisesti pelisäännöt, jotka ovat nähtävillä toimistolla. Yhteisiä pelisääntöjä ovat avoin keskustelu, rakentavan palautteen antaminen, tervehtiminen, kuunteleminen ja

kohtaaminen, auttaminen, työkavereista välittäminen, kaikkien arvostaminen erilaisuudesta riippumatta, kaikkien kohtelu samanarvoisesti ja positiivisena pysyminen. Toisinaan kuitenkin yksikössä työskentelee myös vuokrahoitajia ja lyhytaikaisia sijaisia. Kaikki huolehtivat hoitosuunnitelmien päivittämisestä, jotta tuntemattomampikin hoitaja tietää mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja tavoitteet. Uudet työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön sekä kirjaamiseen. Yhteisiä, organisaatiotasoisia ohjeita odotetaan vielä, siihen saakka käytössä edeltävän organisaation kirjaamisohje. Intranetissä on kirjallisia ohjeita eri järjestelmien käyttöön.

Härmälän kotihoidossa henkilöstön saatavuus on ollut melko hyvä. Akuutteja poissaoloja paikataan mm. henkilöstön lisävuoroilla sekä keikkatyöntekijöiden apuun hälyttämällä. Henkilöstön pitovoimaa lisätään myönteisellä viestinnällä omasta työstä sekä sen arvostamisella. Koulutuksiin kannustetaan ja ne mahdollistetaan. Yhteisöllisyyttä lisätään yhteisillä tempauksilla, mm. saunaillat. Johtaminen on avointa ja vuorovaikutteista. Henkilöstöä osallistetaan palavereissa päätöksentekoon sekä kehittämiseen. Tiimiin kutsutaan vierailulle eri yhteistyötahoja, kuten palliatiivisen osaston henkilöstöä, asiakasohjaajia, kotikuntoutuksen ammattilaisia sekä työnjärjestelijöitä. Esihenkilö on yleensä aina virka-aikaan saavutettavissa ja tavoitettavissa.

Härmälän kotihoidossa palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus varmistetaan mm. RAI-arviointien tekemisellä sekä muulla jatkuvalla arvioinnilla siitä, mikä asiakkaan palveluntarve on. Kotihoidon myöntämisen perusteita noudatetaan. Hoitajatiimeittäin jaetut vastuuhoidajuudet sekä pitkään yksikössä työskennelleet sairaanhoitajat takaavat sen, että asiakkaat tunnetaan ja heidän tilanteistaan ollaan hyvin perillä. Muutoksia toimintakyvyssä tarkkaillaan jatkuvasti ja palveluntarvetta arvioidaan niiden pohjalta. Asiakasohjauksen sekä gerontologisen sosiaalityön kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Kotihoidon lääkäri tai takapäivystäjä on aina tavoitettavissa ja heistä saa sairaanhoidollista tukea päätöksentekoon. Asiakkaille laaditaan yksilölliset hoidon tavoitteet ja hoitosuunnitelmien päivitetään tarpeen mukaan.

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

Härmälän kotihoidon esihenkilö vastaa HaiPro-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.

Härmälän kotihoidossa asiakasturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään turvallisuusriskin havainneen työntekijän toimesta, missä vastaava sairaanhoitaja käsittelee ne viipymättä yhteistyössä esihenkilön kanssa. Myös esihenkilö saa aina HaiPro-ilmoituksista tiedon sähköpostiin. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Mikäli asiakas ja läheiset eivät ole tietoisia asiakasturvallisuuden vaarantumisesta, hoitajatiimin lähihoitaja, sairaanhoitaja tai esihenkilö on puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen ja läheisiin. Tarvittaessa asiakasta tai läheisiä informoidaan myös korvausten hakemisesta. Haittatapahtuman yhteydessä vastaava sairaanhoitaja selvittää tapahtuman kulun ja tekee sen pohjalta toimenpiteet, joilla vastaava haittatapahtuma voidaan jatkossa ehkäistä. Tilanteet käsitellään yhdessä tiimin kanssa palaveriajankohtina siten, että pyritään löytämään juurisyy sattuneen virheen taustalla syylistämättä virheen tehnyttä henkilöä / henkilöitä. Ilmoitukset käsitellään vähintään kuukausittain työyhteisön kanssa, tarvittaessa useammin. Vakavien haittatapahtumien osallisille järjestetään tarvittaessa jälkipuinti esihenkilön tai työterveyden toimesta.

Mikäli vastaava sairaanhoitaja tai esihenkilö huomaa, että HaiPro-ilmoituksissa toistuvat samankaltaiset virheet, järjestetään erillistä koulutusta tai ohjausta kyseisestä aiheesta,

esimerkiksi insuliinihoidosta. Koska kaikki työntekijät eivät pääse osallistumaan viikottain palaveriin, tietoa jaetaan myös sähköpostitse ja ohjeistuksia tallennetaan Härmälän kotihoidon Teams-ryhmään.

Toimintaympäristöön sekä työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset esihenkilö käsittelee samaan tapaan. Mahdollisia riskitilanteita pyritään ennaltaehkäisemään.

Voimavaralähtöisellä toimintamallilla, johon kaikki hoitajat pyritään kouluttamaan, ennaltaehkäistään niin asiakkaan kuin hoitajan fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Asiakkaalle hankitaan tarvittaessa apuvälineitä esim. liikkumisen tueksi.

Mikäli muutokset koskevat asiakkaan hoitoa ja palvelua, kirjataan ohjeet toteuttamissuunnitelmaan, hoitosuunnitelmaan ja / tai lääkelistaan. Lisäksi muutoksista voidaan tiedottaa sähköpostitse. Tiedotusta tehdään myös viikoittaisissa palavereissa. Yhteistyötahojen tiedottaminen tapahtuu tilanteen mukaan puhelimitse tai sähköpostitse. Toimintaympäristöön tai työturvallisuuteen liittyvistä muutoksista tiedotetaan sähköpostitse sekä suullisesti palavereissa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan

valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

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

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

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

Härmälän kotihoidossa riskienhallinnan toimivuutta seurataan jatkuvasti. Graniteen tehdään työn vaarojen arviointi vuosittain. HaiPro-ilmoitusten avulla seurataan, minkä tyyppisiä läheltä piti -tilanteita sekä vaaratapahtumia yksikössä tapahtuu.

Tiimipalavereissa käsitellään vaaratilanteet yhteisesti säännöllisesti sekä lisäksi viestitään sähköpostitse. Erilaisten riskien hallintaan liittyviä ohjeistuksia on koottu Härmälän kotihoidon omaan Teams-ryhmään, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden tarkasteltavissa. Vuosittain toteutetaan tietosuoja- ja tietoturvakierro sekä turvallisuuskävely.

Mikäli jonkun työntekijän riskienhallinnan osaamisessa havaitaan puutteita, esihenkilö keskustelee työntekijän kanssa ja ohjeistaa oikeanlaiseen toimintatapaan. Myös kaikkia kollegoita ohjataan ns. valmentavaan työotteeseen eli jokainen voi antaa rakentavaa palautetta toisilleen, jotta jokainen voi kehittyä.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Härmälän kotihoidossa käytettävien vuokratyöntekijöiden työn laatua seurataan jokaisessa vuorossa. Mahdollisista puutteista / laiminlyönneistä keskustellaan palveluntuottajan edustajan sekä mahdollisuuksien mukaan työntekijän itsensä kanssa. Härmälän kotihoidossa ei ole ollut tarvetta käyttää lainkaan vuokratyövoimaa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

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

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

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

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

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyh työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelysten ajankohta ja osallistujat. Härmälän kotihoidossa myös turvallisuusyhdyshenkilöt vetävät turvallisuuskävelyjä.

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Härmälän kotihoidossa omavalvontasuunnitelma on tulostettuna toimistolla, jossa se on kaikkien työntekijöiden nähtävissä. Lisäksi suunnitelma on yksikön omassa Teams-ryhmässä. Uusille kotihoidon asiakkaille tehdään kotiin asiakaskansio, jossa on lyhyesti

tietoa omavalvontasuunnitelmasta, omavalvonnan toteutuksesta sekä ohjeet mahdollisten lisätietojen pyytämiseen.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalavereissa ja muutoksista tiedostetaan henkilöstöä palaverien lisäksi sähköpostitse sekä Teams-ryhmässä. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että palvelu on laadukasta ja mahdollisista puutteista informoidaan yksikön esihenkilöä.

Uudet työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksensä alussa. Omavalvontasuunnitelman lukemisesta otetaan lukukuittaukset.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

Härmälän kotihoidossa omavalvontasuunnitelma voidaan asiakkaan tai läheisen näin halutessa toimittaa asiakkaalle kotiin luettavaksi esimerkiksi yhdessä hoitajan kanssa. Härmälän kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, 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.

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. 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.

Härmälän kotihoidossa omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain tai tarpeen mukaan useammin toiminnan muuttuessa. Päivitykset tehdään yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla

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

Härmälän kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampereella 20.3.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Satu Toivonen, kotihoidon esihenkilön sijainen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.