

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Ikaalinen
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot | 1 |
| 1.1 | Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot | 1 |
| 1.2 | Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet | 3 |
| 2 | Omavalvontasuunnitelman laatiminen | 5 |
| 3 | Asiakas- ja potilasturvallisuus | 7 |
| 3.1 | Palvelujen laadulliset edellytykset | 7 |
| 3.2 | Vastuu palvelujen laadusta | 9 |
| 3.3 | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet | 10 |
| 3.4 | Muistutusten käsittely | 15 |
| 3.5 | Henkilöstö | 17 |
| 3.6 | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta | 20 |
| 3.7 | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 20 |
| 3.8 | Toimitilat ja välineet | 21 |
| 3.9 | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö | 23 |
| 3.10 | Lääkehoitosuunnitelma | 26 |
| 3.11 | Infektioiden torjunta | 27 |
| 3.12 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 29 |
| 3.13 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 31 |
| 4 | Omavalvonnan riskien hallinta | 32 |
| 4.1 | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 32 |
| 4.2 | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... | 34 |
| 4.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 36 |
| 4.4 | Ostopalvelut ja alihankinta | 37 |
| 4.5 | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 38 |
| 5 | Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 39 |
| 5.1 | Toimeenpano | 39 |
| 5.2 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 40 |
| 6 | Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä | 41 |

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

| |
|--|
| <p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p> |
| <p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p> |
| <p>Palveluyksikön nimi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotihoito Ikaalinen, Läntinen 2, puh. 0447301531. • Yhteishenkilönä toimii esihenkilö Tiina Hankala, tiina.hankala@pirha.fi. • Palvelupäällikkö Taina Hakala, taina.hakala@pirha.fi Vs. palvelupäällikkönä toimii Sinikka Kulmala, sinikka.kulmala@pirha.fi |
| <p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Kotihoidon toimisto- ja tiimitilat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaali- ja terveyskeskus, keskustan tiimi/kotihoito, Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen. • Toimintakeskus, itä tiimi/kotihoito, Luhalahdentie 756, 39590 Tevaniemi. • puh. 0447301531 klo 7–21.00. |
| <p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystaloudesta (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisu 2020:29). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon</p> |

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

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

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

Ikaalisten kotihoidossa asiakasmäärä on elokuussa 2024, 90 säännöllistä kotihoidon asiakasta. Tilapäisiä asiakkaita on 15. Uusia arviointijaksolaisia on viisi asiakasta. Asiakasmäärä ja käyntimäärä vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Heinäkuussa 2024 Ikaalisten kotihoidossa oli 80 asiakasta säännöllisen kotihoidon piirissä, heille oli 4867 kotihoidon käyntiä. Säännöllistä kotisairaanhoidon sai heinäkuussa 3 asiakasta, heillä käyntejä 177 kpl. Arviointijaksolaisia oli heinäkuussa kahdeksan asiakasta ja heidän käyntinsä 215 kpl. Heinäkuussa tilapäistä kotihoitoa sai 10 asiakasta ja tilapäistä kotisairaanhoidon myös 10 asiakasta. Ikaalisissa heinäkuussa 2024 säännöllisen kotihoidon ikäryhmä jakauma oli seuraava: alle 65-vuotiaita oli 1 hlö, 65–74 v. 9 hlö, 75–79 v. 22 hlö, 80–84 v. 17 hlöä ja 85 v tai yli 31 henkilöä.

Ikaalisten kotihoidon RAI-raportteja tarkastellessa 23.8.2024. Ikaalisten kotihoidon asiakasrakenteesta kertoo maple arvot. Maple 1: 1 %, 2: 1 %, 3: 47 %, 4: 35 %, 5: 15 %. Pirkanmaan hyvinvointialueen vuoden 2024 laatutavoitteet ovat Ikaalisissa laatumittareina. Ikaalisissa 95 % on osallistunut oman arviointinsa tekoon (laatutavoite yli 90 %). Kehittämiskohteiksi nousee laatutavoitteista kaatumisen ehkäisy, kaatunut 3kk aikana. Ikaalisissa tämä arvo 33 %, laatutavoite on alle 20 %. Sairaanhoidon tai päivystyskäynti 3kk:n aikana on Ikaalisissa 32 % ja tavoite alle 30 %.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

Ikaalisten kotihoidon palveluun sisältyvät kotihoidon yksilölliset asiakaskäynnit, etäkäynnit, lääkeautomaattipalvelu, lääkeannosjakelut ja työnjärjestelyn. Ikaalisten kotihoito toimii pääasiallisesti aamu- ja iltavuorossa. Tarvittaessa yöhoitoa on järjestetty yksilöllisen tarpeen mukaisesti ostopalveluna. Kotihoidossa on käytössä vastuuhoidotamalli ja kotihoito on jaettu kahteen tiimiin (keskusta- ja itätiimi). Molemmilla tiimeillä on oma kotihoidon toimistotila. Esihenkilö vastaa kotihoidon organisoinnista, resursseista ja toiminnasta. Työnjakaja koordinoi päivittäiset asiakaskäynnit. Kotihoidon sairaanhoitaja vastaa kotihoidon asiakkaiden sairaanhoidollisesta arvioinnista ja palvelusta. Ikaalisten kotihoidossa asiakkaalla voi olla käytössä myös tukipalveluita, kuten Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy, päivätoiminta ja Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu. Lisäksi paikallinen K-kauppa tuottaa kauppapalvelua ja Jyllin Kodit ateriapalvelua.

Kotihoidon käynneillä edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia kuntouttavalla työotteella, jolloin asioita tehdään yhdessä, eikä asiakkaan puolesta. Läsnäolo ja vuorovaikutus tukee sosiaalista toimintakykyä. Yksikössä noudatetaan Käypä hoito -suosituksia ja näyttöön perustuvia hoitomenetelmiä. Yksikössä toteutetaan sairauksien ehkäisyä, kinestetiikkaa ja toimintakyvyn ylläpitoa edistävää toimintaa, kuten ulkoilua. Kotihoidossa ulkoillaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Asiakkaan painoa, ravitsemuksen tilaa seurataan päivittäin ja RAI-arvioinnin yhteydessä teemme MNA- ravitsemuksen arvioinnin, jonka mukaan teemme asiakkaalle yksilöllisiä hoito-ohjeita. Asiakkaiden käynneille varataan riittävästi aikaa, jotta asiakas voi siirtyä ruokailemaan pöydän ääreen. Ateriapalvelu on järjestetty asianmukaisesti, esimerkiksi Voimian tai yksityisen Jyllin kodin ateriapalvelun kautta.

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

ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella. Ikaalisten kotihoito tuottaa kotihoitoa omalla vakiintuneella henkilöstöllä ja käyttää tuttuja, perehdytettyjä sijaisia. Ostopalvelut ja alihankintaa ei ole käytössä kotihoidon käynneillä.

Ikaalisten kotihoidon palveluiden toiminta-ajatus, peruseriaatteet ja arvot ovat:

Asiakkaan hyvän elämän jatkuvuus, omannäköisestä arkea.

Itsemääräämisoikeus ja asiakkaan kuuntelu, kuule asiakkaan toiveet.

Osallisuus, edelleen oman arjen päättäjä, tuetaan osallisuudessa.

Turvallisuus, luodaan turvallinen kotiympäristö. Muistetaan apuvälineet ja ympäristön havainnointi.

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

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

Palvelulupauksemme on ”*Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.*”

Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti.

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

Ikaalisten kotihoito on käsitelty tiimipalaverissa palvelulupauksen, ja arvot sekä sitoutunut toimimaan näiden mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus toimii kotihoidon tavoitteena ja ohjaa toiminnan suuntaa. Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyissä on saatu vastauksia arvojen hyvästä toteutumisesta.

Ikaalisten kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa. Ikaalisten kotihoidossa asiakkaan kuuntelu ja yksilölliset kotihoidon käynnit takaavat asiakkaan kunnioitusta. Kotihoidossa on käytettävissä mm. fysioterapeutti, jonka kanssa luodaan turvallista kotiympäristöä ja katsotaan apuvälinetarpeita. Ikaalisten kotihoidossa huolehditaan tiedonkulun kulkemisesta viikoittaisten viikkopalaverien, tiedotuskanavien käytön kautta. Työnjärjestelijä koordinoi päivittäin inhimillisen ja realistisen työpäivän kotihoidon käynneistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Läntinen 2 alueella, Ikaalisten kotihoidon palveluita.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Ikaalisten kotihoidon omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä yksikön henkilöstöpalavereissa esihenkilön johdolla syyskuussa 2024. Palavereissa on ollut läsnä lähihoitajia, sairaanhoitajia ja fysioterapeutti. Palaverit ovat toteutuneet 2.9, 9.9 ja 23.9. Palavereita oli useita, jotta mahdollisimman moni työntekijä pääsee osallistumaan ja vaikuttamaan oma valvonnan tekemiseen ja sisältöön. Ennen palavereita oma valvonta tulostettiin kotihoidon toimistoihin, jotta sai antaa myös kirjallista palautetta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuuhenkilö: Tiina Hankala, kotihoidon esihenkilö, tiina.hankala@pirha.fi.

Mukana omavalvonnan suunnittelussa henkilöstö. Seurannasta vastaa esihenkilö.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Ikaalisten kotihoidon omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö eli esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

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

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

Ikaalisten kotihoidossa Rai-arviot tehdään puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa jo aiemmin. Samalla päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Jokaisella kotihoidon säännöllisellä asiakkaalla on vastuuhoitaja, joka huolehtii Rai-arvioinnista. Rai-teossa on omainen mukana, jos asiakas näin haluaa. Ikaalisten kotihoidossa seurataan RAI-laatumittareiden täyttymistä, asiakasrakennetta ja osallistutaan Rai-koulutuksiin. Ikaalisten kotihoidossa on kaksi sairaanhoitajaa Rai-vastaavina, he ovat käyneet RAI-avainosaaja-koulutuksen. Rai-arvioinnissa asiakas määrittelee oman tavoitteensa, joiden toteutumista mitataan kotihoidon laatumittarina. RAI-vastuuhenkilö on nimetty kotona asumista tukevista palveluista, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö.

Ikaalisten kotihoidossa riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään. Jokainen työntekijä on perehdytetty tekemään Haipro-ilmoitus, ja ne käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Viikkopalaveri on joka maanantai. Haipro-ilmoitusten teko ja käsittely takaa asiakasturvallisuuden ja laadun kehittymistä. Riskienhallinta-ohjelma Granite dokumentoi riskit ja osa riskienhallintaa.

Asiakaskokemusta mitataan THL:n Kerro palvelustasi kyselyn avulla ja kotihoidon oman asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Kyselyiden avulla saamme palveluita asiakaskeskeisempiä ja laadukkaampia. Asiakaskokemuksen tulokset käsitellään viikkopalaverissa henkilöstön kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuvasti, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Ikaalisten kotihoito on aktiivisesti mukana kehittämässä kotihoidon palveluita. Henkilöstölle on perehdytyskansio. Uusiin työtapoihin perehdytetään ja koulutetaan henkilöstöä. Osaavaa henkilöstöä tuetaan ja mahdollistetaan koulutuksilla. Perehdytyksessä huomioidaan myös kotihoidon turvallisuusohjeet.

Esihenkilön vastuulla on tuoda henkilöstön tietoon laatuvaatimukset ja laadunhallinta, sekä raportoida näistä. Jokainen työntekijä on vastuullinen omassa työssä, että hoito ja työ on laadukasta ja asianmukaista. Ikaalisten kotihoidossa jokainen kantaa vastuuta ja toimii vastuullisesti. Ikaalisten kotihoidossa henkilöstö on sitoutunutta ja pysyvää, joka takaa laadullista palvelua asiakkaalle. Jokaisen kotihoidon asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

- Ikaalisten kotihoito, sijaitsee Läntinen 2 alueella.
- Oma valvonnasta vastaava esihenkilö on Tiina Hankala, tiina.hankala@pirha.fi.
- Läntinen 2 johtaa palvelupäällikkö Taina Hakala, taina.hakala@pirha.fi
- vs. palvelupäällikkö Sinikka Kulmala, sinikka.kulmala@pirha.fi.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan. Esihenkilö vastaa kotihoidon toiminnasta, laadusta ja kehittämisestä. Esihenkilö huolehtii kotihoidon laadukkaasta resurssoinnista ja henkilöstöjohtamisesta. Ikaalisten kotihoidon esihenkilö on henkilöstönsä saatavilla ja läsnä arkisin. Ikaalisten kotihoidossa on valmentava johtamiseen tapa käytössä. Esihenkilö valvoo, että palvelut vastaavat Pirkanmaan hyvinvointialueella säädettyjä edellytyksiä ja palvelutoiminta vastaa lait ja asetukset. Ikaalisten kotihoidon esihenkilöllä on asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Ikaalisten kotihoidon esihenkilön sijaisena toimii Hämeenkyrön kotihoidon esihenkilö. Palvelutoimintaa johdetaan lain vaatimusten mukaisesti Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaisesti.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

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

Ikaalisten kotihoidossa asiakas tulee kotihoidon palveluihin asiakasohjaajien kautta ja palvelut aloitetaan asiakkaan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Asiakasohjaaja on yhteydessä työnjärjestäjään, joka varmistaa, että palvelut aloitetaan oikeaan aikaan. Käynnille kirjataan asiakkaan kanssa sovitut ja toteutettavat palvelut sekä hoidon tarve. Uudelle asiakkaalle aloitetaan kotihoidon

kuntouttava arviointijakso, jossa kotihoidon palveluita arvioidaan. Jakso kestää max. 4 viikkoa, jossa tehdään RAI-arvio ja jakson lopulla Tarmo palaverissa asiakasohjaaja ja arviointijakson hoitajat päättävät kotihoidon palveluista. Asiakasohjaaja tiedottaa asiakkaan, omaista palveluista ja hoitajat vievät asiakkaalle tietoa. Asiakkaiden palveluista päättää asiakasohjaaja. Hoitajat myös toimivat asiakkaan tiedon ja toiveen eteenpäin, jotta osallisuus toteutuu päätöksessä. Asiakkaan ja omaisen toiveet otetaan siis huomioon palveluiden suunnittelussa, toteuttamisessa ja päätöksenteossa.

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

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

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

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

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

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt. Ikaalisten kotihoidon hoitajat neuvovat asiakasta kotihoidon käynneillä. Ohjausta ja neuvontaa voi asiakas saada myös lähitorilta ja asiakasohjaajilta. Asiakasta voi ohjata myös kuluttajaneuvonnan pariin, puhelinpalvelu on ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. 09 5110 1200. Mahdollista myös täyttää kuluttajaneuvonnan sähköinen lomake, <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

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

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

Ikaalisten kotihoidossa itsemääräämisoikeus näkyy asiakkaan hoidon sisällössä, ohjeissa ja käyntiajoissa. Asiakkaan hoidossa on otettu huomioon asiakkaan toiveet ja kunnioitetaan asiakkaan omia päätöksiä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kysymällä asiakkaan mielipidettä. Kotihoidon asiakkaiden mahdolliset rajoittamistoimenpiteet ja kesto on kirjattu asiakkaan potilastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteistä vastaa lääkäri, pääsääntöisesti rajoittamistoimenpiteitä ei tehdä.

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

Ikaalisten kotihoidon lääkäri tekee rajoittamistoimien käytöstä määräyksen, ja muut tarvittavat merkinnät potilasasiakirjoihin. Lääkäriin tulee kirjata määräyksiin fyysisen rajoittamisen syy ja sen perustelut. Fyysinen rajoittaminen saa kestää vain niin kauan kuin se on välttämätöntä eikä rajoittamistoimilla saa korvata puuttuvaa henkilökuntaa. Fyysisten rajoittamistoimien käyttö ei saa muodostua tavaksi. Rajoittamistilanteisiin tulee varautua, ja rajoitustoimiin tyypillisesti johtavia tilanteita tai olosuhteita tulee pyrkiä ennaltaehkäisemään muun muassa henkilöstön koulutuksen ja tilaratkaisujen avulla. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä.

Rajoittamistilanteiden tulee nojata potilaslain, terveydenhuollon ammattihenkilölain, mielenterveyslain tai sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin hyvää hoitoa koskeviin periaatteisiin. Liikkumisen rajoittaminen on hoitopäätös, josta on keskusteltava tarvittaessa henkilön itsensä kanssa ja selvitettävä rajoittamistoimien tarkoitus, ja hänen kantansa niiden käyttöön. Näkemys on kirjattava potilasasiakirjoihin osaksi hoitosuunnitelmaa.

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

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

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

moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

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

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

Ikaalisten kotihoidossa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jokaisella kotihoidon käynnillä ja asiakkaan käynti kirjataan mobiililla asiakkaan käynnillä. Asiakas huomioidaan kirjaamisessa, jolloin voidaan kysyä asiakkaan omaa arviota, vointia kirjaukseen. Näin asiakas osallistuu päivittäin omaan hoitoonsa. Asiakkaiden toiveiden mukaan pyritään muokkaamaan päivittäiset kotihoidon käynnit. Edunvalvonnan tarpeesta viedään tietoa sairaanhoitajalle, joka kertoo tarpeesta kotihoidon lääkärille. Edunvalvontaan tarvitaan aina lääkärinlausunto. Hoitajat tuntevat asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat, niiden ohjeet ovat näkyvillä hoitajilla asiakaskäynneillä mobiilissa.

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy

vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.)

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

- Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

- Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen

vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

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

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

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. Läntinen 2, palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta. Palvelupäällikkö vastaa mahdollisiin muistutuksiin koskien Ikaalisten kotihoitoa.

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Ikaalisten kotihoidon toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään sovitusmääräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalavereissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa. Kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan. Asiakas, omainen tai läheinen voi soittaa tai viestittää asiaa henkilöstön välityksellä, jos toiminnassa on havaittu puutteita. Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia. Kotihoito tiedottaa asiakkailleen muistutusoikeudesta ja työntekijät neuvovat sekä tarvittaessa avustavat muistutuksen teossa. Mikäli

epäkohtia toiminnassa ilmenee, asia selvitetään välittömästi. Kotihoidon esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja asiakkaan luvalla tarvittaessa läheisiin.

Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja palvelupäällikkö arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Vuokra- ja ostotyöntekijöiden kohdalla epäkohdista toimitetaan palaute kyseiseen vuokra- tai ostofirmaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön oma valvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi käyttöön. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Muistutusten lähestys, seuraavaan osoitteeseen toimitetaan muistutukset:

Pirkanmaan hyvinvointialue/ Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

Käyntiosoite: Niveltie 5 (G-rakennus, 1. kerros), Tampere

Avoimna: ma-pe 9.00–14.30

Puhelin: 03 311 66665

Sähköpostiosoite: kirjaamo@pirha.fi

3.5 Henkilöstö

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

Ikaalisten kotihoidossa työskentelee yksi esihenkilö, 5 sairaanhoitajaa, 27 lähihoitajaa.

Aamuvuorossa arkisin työssä on 15–16 hoitajaa ja iltavuorossa on 6 hoitajaa. Viikonloppuisin ja arkipyhysin aamuvuorossa 10–11 hoitajaa ja iltavuorossa 6 hoitajaa. Yötyötä ei kotihoidossa tällä hetkellä tehdä. Tarvittaessa yökäynnit ostetaan yksityiseltä palveluntuottajalta. Henkilöstön määrää on lisätty ja muokattu asiakasmäärien mukaan. Henkilöstö tekee 2-vuorotyötä. Aamuvuorot ovat 7-30-15 ja iltavuorot 14–21 välillä. Ikaalisten esihenkilön sijaisena toimii Hämeenkyrön kotihoidon esihenkilö. Asiakkaiden sairaanhoidosta vastaavat kotihoidon sairaanhoitajat, jotka tavoittavat päivystävän sairaanhoitajan puhelimesta, 044 7301414.

Rekrytointia tehdään kuntarekryn kautta. Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa

tarkoitettu hyväksyty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työ sopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sija suudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. Esihenkilö vastaa sijaisjärjestelyistä. Illalla ja viikonloppuisin vastaavat myös vuorovastaavat sijaishankinnasta. Äkillisissä sijaistarpeissa esihenkilö laittaa sijaisille työpyyntöä. Sijaishankinnassa käytetään sijaisia tunti-ilmoituksella ja temporen kautta. Temporen kautta tulevat hoitajat ovat perehdytetty lkaalisten kotihoitoon. Muuta vuokratyövoimaa ei ole käytössä. Sijaisten osaaminen on varmistettu perehdytyksessä, sekä tarvittava koulutus. Lääkeluvat ja lääkenäytöt on tarkastettu ja suoritettu myös sijaisilta.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma ja työyksikössä on perehdyttämiskansio. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä. Uusille työntekijöille järjestetään aina ensin aluksi perehtymistyövuoroja. Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

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

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

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin

täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.) Koulutus ja kehittämistarpeita käydään läpi kehityskeskusteluissa.

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

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

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

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

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

Työnhakuilmoituksessa on maininta rikostaustaotteesta.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ikaalisten kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta. Raportteja riittävyydestä saadaan toiminnanohjausjärjestelmästä. Esihenkilö on vastuussa henkilöstön riittävyydestä. Kotihoidon toiminnanjärjestelijä näkyy myös ajantasaisesti kotihoidon päivittäisen henkilöstön riittävyyden ja on esihenkilön tukena resursoinnissa.

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

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

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

Ikaalisten kotihoidossa tuemme asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Moniammatillinen työryhmä kokoontuu viikoittain, kutsumme näitä Tarmo-palavereiksi. Pääpaino näissä on uusien asiakkaiden palveluiden käsittely. Tarvittaessa ollaan yhteydessä esim. edunvalvojan. Käytössä on asiakastietojärjestelmä LifeCare, johon asiakkaalta kysytään tietojen yhteiskäyttöön lupa. LifeCaresta löytyvät ajantasaiset tiedot asiakkaan voinnista, toimintakyvystä, lääkityksestä. LifeCaren kautta voi lähettää viestin asiakkaan asioista toiselle työntekijälle. Yhteistyössä käytetään puhelinta, sähköpostia, teamsia, singal-viestintäkanavaa. Ikaalisten kotihoidon sairaanhoitajat ja esihenkilö on käynyt minun tiimini- moniammatillisen yhteistyö koulutuksen Pirhan Moodlessa.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

Ikaalisten kotihoidon toimitiloja on Ikaalisissa kaksi. Toinen toimisto sijaitsee Ikaalisten keskustassa, sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen tiloissa ja toinen Tevaniemessä, jossa samassa toimitilassa sijaitsee Tevaniemen toimintakeskus eli päivätoimintapalvelut. Ikaalisten kaupunki on omistanut toimitiloja ja niissä ollaan Pirkanmaan hyvinvointialueen vuokrasopimuksella. Toimitilat soveltuvat kotihoidon käyttöön suhteellisen hyvin. Turvallisuutta lisääväksi koetaan, että toimitilojen ympärillä on muitakin toimijoita, kuten päivätoiminta, lääkäripalvelut, kuntoutus. Turvallisuusriskinä toimitiloissa on kuitenkin muiden toimijoiden läsnäolo, eli salassa pidettävä tieto tulee olla suojattuna, eikä esim. käytävällä voi puhua asiakkaan asioista. Ovet lukitaan ja huolehditaan vaitiolovelvollisuudesta. Toimitiloissa tiedonkulku sujuu hyvin, kun toimitilat ovat yhtenäiset. Kotihoidon asiakkailla kotiympäristön

muokkaaminen tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia ja asiakkaan oman viihtyvyys ja turvallisuus huomioiden.

Turva-auttamispalvelu on kotihoidon tukipalvelu, joka lisää toimitilojen turvallisuutta. Turva-auttamispalveluun voidaan yhdistää lisälaitteita, jotka hälyttävät esimerkiksi tulipalosta, häkääkaasusta, veden valumaan jäämisestä tai lieden päälle jäämisestä. Palveluun voi kuulua myös ovivahti, joka hälyttää ulko-oven aukaisusta tai tarkistussoitto, jolloin asiakkaalle soitetaan säännöllisesti.

Toimintayksikössä on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja: hoitajien työajanseuranta, evondos lääkeautomaatit, sähkölukkoja asiakkaan ovissa, suvanto care etähoiva, asiakkaan ovihälytyn ja turvaranneke. Kotihoidon käynneille on ohjelmoitu kuukausittain laitteiden toimivuuden varmistaminen. Kotihoito ottaa yhteyttä laitteen tukeen, jos laitteessa ilmenee käyttöongelmia.

Apuvälineet ja kodin muutostyöt ovat joillekin asiakkaille välttämättömiä, jotta turvallinen kotona asuminen mahdollistuu. Kodin muutostyöt saatetaan aloittaa jo asiakkaan sairaalassa ollessa, koska saattaa olla niin, ettei kotiutusta voida toteuttaa ennen niiden tekemistä. Asunnon muutostöinä voidaan tarvittaessa tehdä esimerkiksi kynnysten poistoja ja asentaa tukikahvoja. Asunnon muutostöihin voi saada korvausta, jos asiakas on vammainen tai liikkuminen sekä omatoimisuus vakituudessa asunnossa ovat vamman tai sairauden vuoksi erityisen vaikeaa. Muutostöistä syntyvät kustannukset korvataan valtion asuntolainoituksessa hyväksyttävän laatutason mukaisina. Vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijä tekee päätöksen asunnonmuutostyöstä ja toimittaa tilauksen Pirkanmaan maakunnalliseen apuvälinekeskukseen. Apuvälinekeskus vastaa muutostöiden tekemisestä. (www.pirha.fi). Ikaalisten kotihoidossa on fysioterapeutti, joka vastaa apuvälineistä ja neuvoo niiden hankinnassa.

Toimitiloihin on tehty palo- ja turvallisuustarkastuksia sekä työterveyden tekemiä toimitila tarkastuksia, joissa todettu tilojen turvallisuus. Sisäilmanlaatua ja ilmanvaihtoa tarkkailemme etenkin vuodenaikojen muuttuessa ja ongelmista otamme huoltoon yhteyttä pakettijärjestelmän kautta.

Perustuslain mukaan yksityiselämän suojaan kuuluu oikeus kunniaan ja kotirauhaan sekä henkilötietojen suojaan ja viestisalaisuuden loukkaamattomuuteen. Kunnioitamme asiakkaan hoidossa yksityiseen suojaan toteutumista.

Kiinteistön siivouspalveluista huolehtii Voimia. Voimian kanssa on laatukatselmuksia kuusi kertaa vuodessa, jossa käydään siivouksen laatu, sopimus ja tarvittavat huomiot läpi.

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

Epäkohdista ilmoitetaan Pirhan Monivalvomoon monivalvomo@pirha.fi, p. 0331165700, sieltä otetaan yhteyttä kiinteistö- ja tilanhallintaan sekä viranomaisiin.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpainemittarit ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta. Koulutus ja perehdytys varmistaa laitteiden oikean käytön ja toimintavarmuuden.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät ja kotihoidon fysioterapeutti huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite.

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

Tietosuoja ja tietoturva

Ikaalisten kotihoidossa on huolehdittu työntekijöiden tietosuoja ja tietoturvakoulutuksesta ja toimitiloissa on tehty tietosuoja- ja tietoturva kävelyitä vuosittain. Henkilöstön kouluttaminen ja tiedon jakaminen takaavat asiakastietolain mukaista tietojärjestelmien käyttöä. Laitteiden toiminnasta vastaa Istekki, Työntekijä ottaa yhteyttä käyttötukeen puhelimitse 03 31171144 tai sähköpostilla 1144.kayttotuki@pirha.fi.

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Ikaalisten kotihoidon työntekijä noudattaa tietosuoja- ja tietoturvamääräyksiä. Henkilöstö tietää, että tietoturva on koko työyhteisön asia ja oleellinen osa riskienhallintaa. Esihenkilö varmistaa määräyksien noudattamista, koulutuksien ja perehdytyksien toteutumisen. Henkilötietojen käsittelyssä tulee henkilöstön noudattaa määräyksiä. Henkilötietoja käsitellään vain, kun on asiakkuus ja käyttöön on tarkoituksenmukainen oikeus. Koko Ikaalisten kotihoidon henkilöstö huolehtii, että luottamukselliset, arkaluonteiset ja salassa pidettävät tiedot kuuluvat vain henkilöstölle ja ne ovat myös tallennettu ja säilytetty oikein.

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturvasuhteeseen kuuluu teknologian soveltuvuus, asianmukainen ja turvallinen käyttö. Henkilöstön koulutus, perehdytys ja osaamisen ylläpito takaavat turvallista teknologian käyttöä. Teknologian käyttö vaatii myös havainnointia asiakkaan kotona. Asiakas tarvitsee myös opastusta turvalliseen käyttöön. Kotihoidossa on teknologiayhdyshenkilö, joka auttaa haastavissa tilanteissa, sekä

vikatilanteissa. Myös laitteiden tuki huolehtii vikatilanteista, antaa koulutusta, jakaa tietoa. Teknologia-laitteissa on varalaitteita, jotka takaavat käytön jatkumisen huoltotilanteissa.

Etäpalvelun alkuvaiheessa asiakas harjoittelee laitteen käyttöä yhdessä hoitajan kanssa, näin palvelu huomioi asiakkaan yksilölliset tarpeet ja osallistaa asiakasta. Kotihoidon henkilöstöllä tulee olla riittävä perehtyneisyys kuvapuhelimen ja lääkeautomaatin käyttöön. Lääkeautomaatti kerää lokitiedot tunnistamalla laitetta käyttävät kotihoidon työntekijät. Laitteiden toimitus asiakkaalle ja laitteen pois kuljetus palvelutarpeen loputtua tulee olla dokumentoitua. Teknologian suunnittelu tapahtuu sairaanhoitajan ja teknologiavastaavan yhteistyössä. Käytettävä teknologia on käyttäjäystävällistä ja turvallista. Turvallisuutta huomioidaan mm. miten laite asetellaan asiakkaan kotona. Teknologian käytössä huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakasta ei voi pakottaa teknologian käyttöön.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Ikaalisten kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty heinäkuussa 2024, lääkäritilanteen muuttuessa uusi päivitys tehty lokakuussa 2024. Sen laatimisesta vastaa esihenkilö, mutta laatimisessa on mukana lähihoitaja ja sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty Turvallisen lääkehoidon opasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Ikaalisten kotihoidon sairaanhoitajat ja kotihoidon lääkäri vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta. Jokainen hoitaja vastaa antamastaan lääkehoidosta. Viiden vuoden välein jokainen työntekijä suorittaa Love-tentit. Sen lisäksi jokainen uusi työntekijä antaa lääkehoito-osaamisestaan näytön. Vain koulutettu hoitaja huolehtii asiakkaan lääkkeistä. Kotihoidon lääkäri vastaa lääkkeiden määräämisestä. Asiakkaiden lääkkeitä voidaan säilyttää kotona lukollisessa lääkelaatikossa. Jokaisella hoitajalla on avain lääkelaatikoihin. Asiakkailla on lääkeannospussit, jotka saamme Ikaalisten apteekista. Kotihoidossa on lisäksi 18 kpl lääkeannosrobotteja. Sairaanhoitajat vastaavat lääkemuutoksien tekemisestä lääkeannospusseihin. Kotihoidon lääkevarastoon on pääsy lääkeluvallisilla hoitajilla, joilla on kotihoidon avain ja siinä kulunseuranta-lätkä. Näin käynneistä jää lokitiedot. Hatanpään sairaala-apteekin valvoja tekee vuosittain tarkastuksen ja valvontakäynnin lääkehuoneeseen, päivittäisestä seurannasta huolehtivat sairaanhoitajat.

3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Ikaalisten kotihoidon hoitajat tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Toistuva koulutus, perehdytys ja tiedonjakaminen hygieniaohjeista varmistavat työyhteisön hygieniaohjeiden noudattamista.

Ikaalisten kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa kotihoidon hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektioiden torjuntaan liittyviin asioihin.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystieto:

Ikaalisten kotihoidon hygieniavastaava on sairaanhoitaja Heli Pentikäinen, heli.pentikainen@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä kotihoidossa. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Kotihoidon hoitajat tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja hoitajat osaavat käyttää niitä oikein. Tavanomaiset varotoimet ovat infektioiden torjunnan perusta kotihoidossa. Niillä pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijästä asiakkaaseen, asiakkaasta tai asiakkaan kodista työntekijään ja edelleen toisiin asiakkaisiin.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuhteen 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.

Asiakkaan hygienianhoito, suun terveyden hoito kuuluvat kotihoidon työhön. Päivittäin seurataan ja tarvittaessa avustetaan suun hoidossa. Ikaalisten hammashoitolaan ollaan yhteydessä, jos suun terveydessä tarvitaan hammashoitoa. Sairaanhoitajan avulla järjestetään asiakkaan suun terveyden lisähoitoa. Asiakas saattaa haluta käyttää myös yksityisiä hammashoitopalveluita, joten etenemme asiakkaan toiveiden mukaisesti. Hoitajan velvollisuus on huolehtia asiakkaan suun terveydestä infektioiden torjunnan ja hygienian näkökulmasta.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ikaalisten kotihoidon esihenkilön Tiina Hankala vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tietosuoja 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.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.

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

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. (THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla). Ikaalisten kotihoidon koko henkilöstö on käynyt rakenteellisen kirjaamisen koulutuksen, sekä Kanta-palveluiden kirjaamisen koulutuksen ja sosiaalihuollon kirjaamisen koulutukset.

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

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeempään selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilas-asiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. (www.valvira.fi).

Kirjaamisessa otettu huomioon EU:n yleisen tietosuojalain ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta kotihoidossa.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että ilmoitusten käsittelijöiden ja yksiköiden tiedot ovat ajan tasalla. Jos yksikön työasema antaa virusvaroituksen tai toimii oudosti, otetaan ensin yhteyttä organisaation käyttötukeen ja noudatetaan ohjeita. Tämän jälkeen asiasta ilmoitetaan esihenkilölle, tietoturavastaavalle tai tietosuojavastaavalle ja tehdään HaiPro-ilmoitus. Häiriön selvittämiseksi on tärkeää kuvata tarkasti, missä ohjelmassa tai tilanteessa häiriö ilmeni ja mitä tapahtui ennen sitä.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa hänen henkilötietojensa keräämisestä ja käsittelystä.

Lisätietoa: Potilasrekisteri - pirha.fi ja Tietosuojaselosteet - pirha.fi

Lisätietoa henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Vuosittain Ikaalisten kotihoidossa on asiakastytyväisyys kysely, jossa saa antaa palautetta kotihoidosta. Joka toinen vuosi käytetään THL:n asiakaskokemuskyselyä ja joka toinen vuosi Ikaalisten kotihoidon omaa asiakastytyväisyyskyselyä. Kyselyiden vastauksia hyödynnetään palvelun ja laadun kehittämisessä.

Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Ikaalisten kotihoidossa on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, joka kannustaa antamaan palautetta. Palautetta myös pyydetään ja otetaan kiitollisena vastaan. Ilmapiiri on kotihoidossa avoin ja palautetta on helppo antaa. Asiakkaiden palautetta on käytetty kotihoidon palveluiden kehittämisessä.

Asiakaskokemuksen kautta palveluiden kehittäminen saadaan asiakaskeskeisemmäksi. Asiakokemus tuloksen käsitellään kotihoidon viikkopalaverissa ja sen mukaan kehitämme kotihoidon toimintaa.

Ikaalisten kotihoito sai THL:n asiakaskokemuksen kyselyllä vuonna 2024 Pirkanmaan parhaimmat arvosanat kotihoidon palveluiden osalta. Tähän kyselyyn vastasi kotihoidon 67 asiakasta. Kysymyksissä arvioitiin asiakkaan riittävä avun saanti, turvallisuus, toiveiden huomiointi, palveluiden suosittelemuus. Asiakokemuksen hyvissä tuloksissa on nähtävissä kotihoidon arvot, toimintaperiaatteet ja toiminta-ajatus.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/tyo-ja-tyo-olosuhteet/tyo-olosuhteet/tyo-olosuhteet)

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä

voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella

- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

Ikaalisten kotihoidossa riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa otetaan huomioon työturvallisuussäännökset ja työturvallisuuden tunnistaminen ja arviointi.

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

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

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

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

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

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

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

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluysikön 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. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

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

Ikaalisten kotihoidossa esihenkilö vastaa, että viikkopalaverissa käsitellään ja perehdytetään henkilöstöä riskienhallintaan, ilmoitusvelvollisuuteen ja turvallisuuden ennakointiin. Perehdytyksessä myös nämä asiat otetaan esille. Työyhteisössä käsitellään kotihoidon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjauspyynnöt ja päätökset. Työntekijä voi olla myös yhteydessä Pirten kriisipuhelimeen ma-pe klo 8–15 p. 040 170 1275 ja riskienhallintaan kuuluu myös turvallinen kotikäynti, johon kotihoidossa ohjeistukset turvallisuuskansiossa. Vartijan voi tilata tarvittaessa kotikäynnille, Vartija 010 620 2000.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

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

Ikaalisten kotihoidossa on turvallisuuskansio ja turvallisuusohjeet, joita käydään läpi vuosikellon mukaisesti. Näin työturvallisuus on osana riskienhallintaa jokaisena kuukautena kotihoidon arjessa. Kotihoidon kuukausitain turvallisuus asioiden käsittely takaa osaamisen varmistamista.

Monivalvomo ottaa virka-ajan ulkopuolella vastaan erilaiset vika- ja häiriötilanneilmoitukset ja arvionsa perusteella monivalvomo tekee arvion korjauksen kiireellisyydestä, vaikutuksien laajuudesta ja lisävahinkojen torjumisesta sekä korjaamiseen tarvittavista resursseista. Monivalvomo toimii häiriö- ja poikkeustilanteissa ensivaiheen tilannejohtajana sekä viranomaisyhteistyössä poliisin, pelastuslaitoksen ja muiden viranomaisten kanssa sekä Vapaaehtoisen pelastuspalvelun kanssa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 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.

Ikaalisten kotihoidossa huomioidaan riskienhallinnassa valvovien viranomaisten selvitys-pyyntö, ohjaus ja päätökset huolellisesti. Viranomaisten selvityspyynnöt ja ohjaus voivat paljastaa puutteita toiminnassa. Nämä on analysoitava osana kotihoidon riskienhallintaa ja korjaavat toimenpiteet tulee suunnitella. Viranomaisohjeistuksen ja päätösten perusteella tehdyt korjaukset tulee toteuttaa välittömästi. Tämä voi koskea henkilöstöresursseja tai asiakasturvallisuutta. Kaikki dokumentoidaan tarkasti, jotta valvonnan vaatimukset täyttyvät ja tulevia tarkastuksia varten on näyttöä toimenpiteistä. Henkilöstöä tiedotetaan viranomaisten ohjeista ja päätöksistä sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta ohjeiden noudattamiseksi.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ikaalisten kotihoidossa ei ole järjestetty asiakkaiden hoitoa ostopalvelulla tai alihankinnalla.

Ostopalvelut ja alihankinta sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimusosapuolien kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

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

Ikaalisten kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pihlajalinnan vastuulääkäri palveluna. Lääkäripalvelusta vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue. Ikaalisten kotihoidon lääkärinä on toiminut tämän ostopalvelun kautta Pihlajalinnasta Sonja Ritvanen ja Eva Blanke. Mahdollisuus on myös käyttää Ikaalisten avovastaanoton konsulttilääkäreitä. Kotihoidon lääkäri on tehnyt kerran viikossa

etävastaanottopäivän, sekä kotikäyntejä kerran kuukaudessa. Pihlajalinnan kanssa on sopimus lääkäripalveluiden tuottamisesta 2025 helmikuulle asti.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

Ikaalisten kotihoidossa on valmiusvarasto molemmissa toimipisteissä. Valmiusvarastossa on mm. pattereita, taskulamppuja, otsalamppuja, vesikanistereita, radio, puhelinten vara-akkuja ja peittoja ja tyyntyjä. Kotihoidon toimistossa tulostetaan paperinen asiakaslista joka toinen perjantai, jos teknologia ei toimisi, niin paperisen listan avulla osataan huolehtia kotihoidon asiakkaat.

Sote-valmiuskeskus:

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalueen hallinnossa toimii Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskus. Valmiuskeskuksen tehtävänä on YTA-alueensa hyvinvointialueilla:

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista

- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- koordinoi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle
- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa ja tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia
- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriö tilanteisiin ja johtaa niitä. Tehostetussa valmiudessa voidaan asettaa etusijalle muun muassa kiireisen toiminnan vaatimat työtehtävät, jos väestön terveys ja turvallisuus sitä edellyttävät.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

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

Omavalvontasuunnitelma on luettavana henkilöstön tiimitiloissa omavalvonta-kansioissa.

Uusia työntekijöitä perehdytettäessä käydään omavalvonnan tärkeimmät asiat läpi ja työntekijä voi rauhassa lukea sisällön omatoimisesti. Jos muutoksia tai päivityksiä tietoihin tulee, muuttuneet asiat käydään tiimipalaverissa läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Muutoksista ilmoitetaan myös henkilöstölle sähköpostitse, jotta tieto välittyy poissaolevillekin.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimiyksikön esimies vastaa omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta ja laatisesta.

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

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvonta suunnitelma on tulostettuna kotihoidon toimistotiloissa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. (www.valvira.fi)

Ikaalisten kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Esihenkilö vastaa, että seuranta toteutuu ja sen perusteella tehdyt muutokset, jotka julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

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

Ikaalisten kotihoidon omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö/ esihenkilö. 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.

Ikaalisten kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on tietoa omavalvontasuunnitelmasta, ja tulostettu versio on pyynnöstä saatavilla asiakkaiden luettavaksi. Esihenkilön vastuulla on omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on yksikön henkilöstön vastuulla. Henkilöstöllä on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

| |
|--|
| Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 1.11.2024 |
| Palveluyksikön vastuhenkilö Tiina Hankala, kotihoidon esihenkilö |
| Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika |



Seuraa meitä somessa.