



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Kaleva

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	11
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	11
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	12
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	12
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	13
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	19
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	20
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	28
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	30
3.6 Henkilöstö.....	31
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	36
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	36
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	38
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	41
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	46
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	48
3.13 Infektioiden torjunta	49
4 Omavalvonnan riskienhallinta	51
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	51
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	53
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	54
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	56
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	56
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	58
5.1 Toimeenpano.....	58
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	58
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	60

Johdanto

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

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

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Lupa- ja valvontavirasto on uusi 1.1.2026 toimintansa aloittanut valtakunnallinen ja monialainen valtion keskushallinnon viranomaisena. Lupa- ja valvontavirasto hoitaa lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa. Virasto hoitaa tehtäviä, joita hoitivat aiemmin Valvira, kuusi aluehallintovirastoa ja 15 ELY-keskusta.

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

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

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

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy

Pirkanmaan hyvinvointialue

palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

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

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

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

Omaevalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kotihoito Kaleva

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Yökotihoito: Lähiesihenkilö Katri Lumpiola, p. 050 570 2392 katri.lumpiola@pirha.fi

Etähoiva: Esihenkilön sijainen Maria Aspholm, p. 050 596 7538 maria.aspholm@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Kaleva, asiakkaita 145 keskimäärin (kevät 2026).

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Lähiesihenkilö Sari Raatikainen, p. 040 806 3457 sari.raatikainen@pirha.fi

Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, 040 759 1405 marjo-riitta.rikala@pirha.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

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

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

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

Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

Kalevan 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan neljällä eri kotihoidon vastuualueella. Kotihoidon vastuualueet jakautuvat maantieteellisesti eri vastuuyksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Tampere, Pohjoinen 2 vastuuyksikössä

Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Omavalvontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Kotihoidon asiakkaiden käynnit tuotetaan pääosin oman vastuuyksikön käynteinä. Resurssivajeen takia voidaan tarvittaessa käyttää omaa varahenkilöstöä, toisen kotihoidon yksikön- tai ostopalvelun työntekijää.

Yksikössämme ei ole määritetty asiakaspaikkalukua, asiakkaiden määrä on yleensä ollut tasolla 140–150 ja asiakastyön määrä on suhteessa hoitajatiimin hoitajien määrään, niin että työmäärä per hoitaja on sovitulla tasolla suhteessa päivän asiakastyöaikaan.

Asiakaskäyntien suunnittelusta, toteuttamisesta ja arvioinnista vastaa hoitajatiimi. Asiakaskäyntien jakamisesta vastaa työnjärjestely. Suunnittelun ja töiden jakamisen apuna on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty yhdessä henkilöstöpalaverissa, että kirjattu omavalvontasuunnitelmaa ja perehdytysmateriaaleihin. Kotihoidossa noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämiä edellä kuvattuja toiminta-ajatusta sekä arvoja. Arvot toteutuvat tavassa tehdä jokapäiväistä työtä ja niitä ovat:

Ihmisläheisyys on toimintamme lähtökohta. Kohtaamme asiakkaamme ja toisemme inhimillisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti. Huolehdimme toimintamme selkeydestä ja asiakaslähtöisyydestä. Haluamme olla helposti lähestyttävä, lämmin ja mutkaton.

Hoitajatiimissä ihmisläheisyys on sitä, että kohtamme toisemme ja jokaisen asiakkaan inhimillisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti. Asiakkaan elämäntyylistä riippumatta kohtaamme asiakkaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti. Jokaisella käynnillä asiakas huomioidaan sen hetkisen tilanteen ja tarpeen mukaisesti ja asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esille omat tuntemuksensa. Työyhteisössä ihmisläheisyys näkyy siinä, että kohtelemme toisemme tasavertaisesti ja silti huomioiden erilaisuus. Arjessa tervehdimme, juttelemme että ratkomme yhdessä ongelmia esim. asiakastilanteissa ja RAI-arvioinneissa. Työkaverilta voi aina pyytää apua. Työyhteisössä on huumoria ja iloisuutta, eikä huonon päivän näyttäminen aiheuta epäsopua.

Luottamus näkyy palveluissamme, johtamisessamme ja viestinnässämme joka päivä. Me luotamme ja meihin luotetaan. Olemme avoimia, kuuntelemme ja otamme huomioon. Haluamme vahvistaa luottamusta kaikella toiminnallamme. Hoitajatiimissä luottamus näkyy siinä, että asiakkaille ollaan rehellisiä ja hoitoon liittyvistä asioista puhutaan niiden oikeilla nimillä. Virheen sattuessa, siitä ilmoitetaan eteenpäin oikeita väyliä pitkin, informoidaan asiakasta ja tehdään HaiPro-ilmoitus. Työyhteisössä luottamus on avointa keskustelua ja yhdessä kehittämistä.

Vastuullisuus on periaate, jonka mukaan toimimme ja teemme päätöksiä. Toimintamme on tutkittuun tietoon perustuvaa ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaista. Olemme sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullinen toimija. Edistämme toiminnassamme kestävän kehityksen tavoitteita, huomioimme ilmastonmuutoksen vaikutukset, ja pyrimme vähentämään hyvinvointialueen ympäristövaikutuksia.

Hoitajatiimissä vastuullisuus on sitä, että toimimme oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti sekä kunnioitamme itsemääräämisoikeutta. Työssä noudatamme ohjeita ja asiakkaan yksilökohtaista suunnitelmaa eli asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaa, että hoitosuunnitelmaa, joiden osalta havainnoimme muuttuvat tilanteet ja toimimme muutostarpeen mukaisesti (ennaltaehkäisy ja riskitekijät). Toimiessa persoonallisesti on

pystyttävä perustelemaan oma toimitapa ja varmistaa, että se perustuu sovittuihin toimintaohjeisiin. Työssä tehdään yhteistyötä niin tiimin, kuin asiantuntijoiden, asiakkaan ja omaisen kanssa. Vastuullisuus koskee työntekijää, asiakasta, asiakkaan omaista, työyhteisöä sekä työnantajaan että osaamista ja ammattitaitoa.

Yhdenvertaisuus ohjaa toimintaamme. Kohtelemme jokaista ihmistä tasavertaisesti ja kunnioittavasti. Yhdenvertaisuus näkyy palveluiden saavutettavuudessa ja esteettömyydessä sekä moninaisuuden huomioimisessa. Olemme turvallinen ja oikeudenmukainen. Hoitajatiimissä yhdenvertaisuus näkyy siinä, että huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden, oman hoitotahdon ja tavoitteet hoidolle.

Yhdenvertaisuus asiakkaiden kesken näkyy siinä, että asiakkaan saama hoito arvioidaan tasavertaisesti ja se perustuu yhteisiin kriteereihin ja mittareihin.

Työyhteisössä yhdenvertaisuus näkyy siinä, että kunnioitetaan työntekijöiden erilaisia persoonia ja tapaa tehdä työtä omalla tavalla. Arjessa arvostetaan moniammatillisuutta.

Kotihoidon toiminta yksikössä on pääosin päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa toimintaa.

Yksikkömme on jaettu viiteen hoitajatiimiin ja tiimien osalta sairaanhoitaja vastaa tiimensä asiakkaiden palvelusta ja hoidosta. Asiakkaalle nimetään kuntouttavalle arviointijaksolle vastuuhoidtaja ja säännöllisen kotihoidon asiakkaalle nimetään omahoitaja. Hoitajatiimi vastaa itsenäisesti vastuuhoidtajan ja omahoitajan nimeämisestä asiakkaille.

Yökotihoito toteutetaan Pohjois-Hervannan yksiköstä. Palvelutarpeen arvioinnista ja päätöksistä vastaa kotihoidon asiakasohjaus noudattaen kotihoidon palveluiden myöntämisen perusteita. Varahenkilöstö, lähihoitajat, toimivat samalla tavalla kuin vastuuyksikön lähihoitajat ja heidän työnsä on verrattavissa vastuuyksikön lähihoitajan työhön.

Säännöllisen kotihoidon tavoitteena on tukea asiakasta mahdollisimman itsenäiseen ja oman näköiseen elämään omassa kodissa. Palvelun määrä ja sisältö sovitetaan asiakkaan voimavarojen ja tarpeiden mukaan. kotihoidossa palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Palvelua toteutetaan laaditun yksilökohtaisen suunnitelman mukaisesti. Säännöllisessä kotihoidossa palvelun järjestämisessä hyödynnetään

teknologiaa (mm. etäkäynnit ja lääkeautomaatti), sekä lääkkeiden koneellista annosjakelua. Kotihoidon palvelujen lisäksi asiakkaalle voidaan tarvittaessa järjestää kotona asumista tukevia muita palveluja, kuten ateria-, kauppa- ja turva-
auttamispalvelua ja/tai kuntouttavaa päivätoimintaa.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan asiakassuunnitelman ja hoitotarpeen suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi kuuluu hoitajatiimin sairaanhoitajille ja lähihoitajille. Asiakkaan tarvitsemista palveluista (käyntiajankohdat, käyntien sisältö ja laatu) vastaa asiakkaan hoitajatiimi ja asiakas liitetään yksikön hoitajatiimin asiakkaaksi. Palvelutarpeen muutoksista on aina etukäteen sovittu asiakkaan ja asiakkaan luvalla hänen läheisensä kanssa, ennen kuin palveluntarvetta koskevat muutokset tehdään.

Hoitajatiimin omahoitaja vastaa asiakkaan RAI-arvioinnin ja väliarvioinnin teosta asiakkaan tilanteesta. Omahoitaja yhdessä muiden hoitajatiimin hoitajien kanssa seuraa asiakkaan tilannetta jokapäiväisillä käynneillä ja arvioi säännöllisesti käyntien tarpeellisuutta, tiheyttä, ajankohtaa ja sisältöä. Toteutumista seurataan myös asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tehtävillä kirjauksilla. Hoitajien aktiivisuus eri suunnitelmien päivityksessä on merkittävässä roolissa, jotta päivitystarpeet tulevat huomioitu.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan yksilökohtaisiin suunnitelmiin. Suunnitelmien tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jossa määritellään päivittäiset käynnit ja tehtävät. Hoidolliset tarpeet kirjataan suunnitelmaan potilasjärjestelmään.

Jokaisella kotihoidon käynnillä kiinnitetään huomiota asiakkaan hyvinvointiin ja toimintakykyyn ja nämä arviot kirjataan tietojärjestelmään. Vähintään puolivuositain tai voinnin muuttuessa tehdään asiakkaan väliarviointi RAI-HC mittariston avulla. Arviointi kirjataan asiakastietojärjestelmään. Arvioinnissa tarkistetaan myös asiakkaan omat tavoitteet. Fyysisten käyntien lisäksi asiakkaalla voi olla käytössä hyvinvontiteknologiaa, jonka avulla on mahdollista seurata asiakkaan vointia, kuten kuvapuhelin ja / tai lääkeautomaatti.

Käyntivuorossa oleva hoitaja perehtyy ennen käyntiä asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmässä. Hoitaja lukee asiakkaan toteuttamis- ja lääketieteelliset suunnitelmat ennen käynnille menoa ja tarvittaessa käynnin aikana sekä noudattaa niitä. Laadittujen toteuttamis- ja lääketieteellisten suunnitelmien noudattamisella osoitetaan vastuullisuutta, luottamusta ja arvostusta asiakkaalle.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Yksikön esihenkilö vastaa suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Tavoitteena on, että päivittämiseen osallistuu koko henkilöstö vastuuyksikössä. Henkilöstön määrä ja rakenne tarkemmin kohdassa 3.6. Henkilöstö. **Kalevan kotihoidon** omavalvontasuunnitelman päivittäminen on tehty yhteistyössä työntekijöiden kanssa, ja jokainen on voinut osallistua luonnosvaiheessa kommentointiin.

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma käsitellään aina yksikön henkilöstöpalaverissa esihenkilön toimesta päivityksen jälkeen. Päivitetty omavalvontasuunnitelman on jaettuna yksikön Teams-kanavalla ja myös tulosteena toimitilassa. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus sitä lukea. Suunnitelman sisältöön tutustuminen jatkuu itsenäisesti ja jokainen työntekijä kuittaa suunnitelman luetuksi omalla allekirjoituksella. Suunnitelma on arjen työkalu ja sitä päivitetään tietojen muuttuessa tarkistuskaudella.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Esihenkilö Sari Raatikainen, puhelin 040 806 3457, sari.raatikainen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Kotihoidossa omavalvontasuunnitelma julkaistaan sähköisesti julkisessa tietoverkossa ja sen on myös saatavilla toimintayksikössä. Kotihoidon omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa

toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

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

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

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

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

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitseminen

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisyyn iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

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

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

Kalevan kotihoidossa toimintamme lähtökohtana ovat ihmisläheiset ja yhdenvertaiset palvelut kaikille yksikön asiakkaille. Asiakkaan hoidon arviointi pohjautuu sovittuihin kriteereihin ja tavoitteisiin, joiden pohjalta asiakkaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma tehdään. Mittarina arvioinnissa ja totuttamisessa on käytössä RAI, joka tehdään aina puolivuositain tai tarpeen muuttuessa useamminkin. RAI:n tekemisen osalta on sovittu, että sairaanhoitaja seuraa oman hoitajatiimensä arviointi- ja hoitajaksolla olevien asiakkaidensa RAI-arviointien määräaikoja ja muistuttaa vastuuhoitajaa, jos arvioinnit eivät ole ajan tasalla. Vastuuhoitaja kuntouttavalla arviointijaksolla tai säännöllisen kotihoidon asiakkaan omahoitaja tekee omien asiakkaidensa arvioinnit ja hänen apunansa on hoitajatiimin sairaanhoitaja ja RAI avainosaaja sekä muut hoitajatiimin hoitajat.

Arviointien teon osalta on sovittu, että ennen asiakkaan arvioinnin lukitsemista, arvioinnin tarkistaa hoitajatiimin sairaanhoitaja, joka varmistaa RAI-arvioinnin laadullisen pätevyyden. Laatutavoitteet on käsitelty henkilöstöpalaverissa ja niitä seurataan RAI-vuosikellon mukaisesti. Asiakaskäynnillä hoitaja arvioi arjessa asiakkaan palvelun toteutumista, että tavoitteita sekä kirjaa huomionsa asiakastietojärjestelmään. RAI-laatutavoitteita seurataan myös yksikön yhteisessä sairaanhoitajapalaverissa säännöllisesti. Sairaanhoitaja on oman tiimensä RAI avainosaajana. Lisäksi kotihoidon esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat RAI-vuosikelloa. Jokainen RAI-arviointeja tekevät hoitaja on suorittanut RAI-verkkokoulutuksen tai RAI-lähikoulutuksen.

Laadun toteutuminen ja sen seurata hoitotiimeissä RAI-laatumittareiden painopisteiden 2026 mukaisesti tarkoittaa **Kalevan kotihoidossa**:

Asiakas on osallistunut arviointiin tarkoittaa, että: Toimitaan ohjeistetun toimitavan mukaan, hoitajatiimissä sairaanhoitaja ja tiimin hoitajat varmistavat arvioinnin

oikeellisuuden. Arviointia tehdään asiakkaan kanssa tämän luona, asiakkaan laaja haastattelu. Jo pelkästään kävelytestin tekeminen, mittausten tekeminen on arviointiin osallistumista.

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen tarkoittaa, että: Tavoitteita kirjataan ensimmäisen kerran toteuttamissuunnitelmalle asiakasohjaajan arviointikäynnillä tai keskustelussa. Tavoite voi olla esim. kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Toimintakyvyn ylläpito mahdollisimman pitkään: sukan pukeminen itsenäisesti, voileivän voitelu, nappien itse kiinnittäminen tai vastaava.

Arviointijakson aikana ja säännöllisessä hoitosuhteessa hoitaja auttaa asiakasta löytämään henkilökohtaisen tavoitteen, jos tämä ei osaa sitä itse ilmaista. Tavoite määritellään keskustelun ja esimerkkien avulla asiakkaan tilanteeseen sopivaksi. Tiimin sairaanhoitaja ja muut hoitajat varmistavat arvioinnin oikeellisuuden.

Asiakkaalla on hyvä ravitsemus tarkoittaa, että: Ravinnolla on huomattava vaikutus ikääntyneiden terveyteen ja toimintakykyyn. Hyvä ravitsemustila ehkäisee sairauksia, nopeuttaa sairauksista toipumista, edesauttaa kotona asumista sekä parantaa vireyttä ja elämänlaatua. Ikääntyminen on yksilöllistä. Vanhentuminen ja erilaiset sairaudet aiheuttavat kuitenkin erityistarpeita, jotka on huomioitava ravitsemusohjauksessa. Ruokahalu voi heikentyä ikääntymisen myötä. Esimerkiksi alakuloisuus, muistisairaudet, murtumien ja leikkausten jälkitilat sekä runsas lääkitys voivat huonontaa ruokahalua.

Asiakas, joilla huomataan tahatonta painon laskua, heidän tilansa kartoitetaan hoitajatiimissä ja aloitetaan ravitsemuksen seurannan tehostaminen ja painon seuranta. Asiakkaan kanssa keskustellaan riittävän monipuolisen ja ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisesta ruokavaliosta ja sen noudattamisesta. Lisäksi asiakas punnitaan säännöllisesti yksilökohtaisen suunnitelman mukaan. Lisäksi huolehditaan, että asiakkaiden ostoslista kauppapalvelusta sisältää riittävästi ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisia elintarvikkeita, sekä seurataan ruoan menekkiä tarkistamalla jääkaapin sisältöä. Kotikäynneillä huolehditaan aterioista ja siitä, että saatavissa ja tarjolla on juotavaa riittävästi. Erityishuomio kuumalla ilmalla tarjotaan asiakkaalle riittävästi nestettä.

Pirha Intrasta Vajaaravitsemus ja ravinnonsaannin tehostaminen -osiosta löytyy ohjausmateriaalia, joka soveltuu myös ikääntyneiden vajaaravitsemuksen ehkäisyyn ja hoidon tarpeisiin.

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen

toimintoihin tarkoittaa, että: Kivun lievityksellä on iso merkitys ja edut asiakkaalle, toipuminen nopeutuu, aloitekyky ja liikkuvuus paranevat, sydän- ja verenkiertoelinten rasittuvuus vähenee. Hyvä kivun lievitys auttaa myös henkiseen vireyteen.

Varmistetaan asiakkaan riittävä lääkitys kivun hoitoon ja tarvittaessa otetaan kipumittari arviointiin, jolla hoitaja voi seurata kivun voimakkuutta säännöllisesti ja arvioida kivun lievityksen tehokkuutta sekä varmistaa kipulääkkeen annostelun tarpeita vastaavaksi.

Kotihoidossa osa asiakkaista ei suostu ottamaan kipulääkettä kivuista huolimatta tai kieltäytyy esim. fysioterapeutin käynnistä. Kivun hoidossa voidaan kartoittaa myös lääkkeettömien kivunhoitomenetelmien. Kivun arviointi ja mittaaminen asiakkaan kanssa on osa hoidon laatua ja selvitetään käynneillä (esim. kipuasteikko 1–10) ja kipulääkityksen riittävyyden arviointi tulisi myös aina arvioida ja tarvittaessa konsultoidaan sairaanhoitajaa, että lääkäriä.

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

tarkoittaa, että: Arjessa panostetaan hyvään perushoittoon. Selvitetään, onko hoitamattomia oireita tai perussairaudessa muutos aikaisempaan. Hoidossa pyritään hyvään yhteistyöhön ja informointiin lähihoitajan ja sairaanhoitajan välillä, jotta asiakkaan muuttuneeseen terveydentilaan pystytään heti tarttumaan ja konsultoimaan lääkäriä ajoissa. Asiakkaan alentuneen voinnin tilanteessa hoitajatiimissä voidaan yhdessä miettiä, että millä keinoilla voitaisiin vaikuttaa tilanteeseen, onko kaikki asiakkaan hoitoon liittyvät asiat huomioita.

Asiakas asuu kotona turvallisesti tarkoittaa, että selvitetään kotona liikkumisen turvallisuus, esim. onko liikkumista tukevat apuvälineet käytössä tai hyvät jalkineet. Lisäksi arvioidaan lääkitystä ja huomioidaan erityisesti kaatumisriskiä lisäävä lääkitys.

Kiinnitetään huomiota vajaan ravitsemusriskien ja tehostetaan riittävää nesteytystä ja ravitsemusta. Apuna arvioinnissa on kaatumisriskimittari (FRAT = Falls Risk Assessment Tool), jolla selvitetään potilaan kaatumishistoria, lääkitys, henkinen tila ja kognitio/muisti. Tarvittaessa arvioidaan tilannetta moniammatillisesti ja pyydetään fysioterapeutin tai toimintaterapeutin kotikäynti. Ennaltaehkäisevästi huolehditaan apuvälineitä käyttöön (esim. rollaattori, tukikahvat), kompastumista edesauttavat esim. matot, jotka tulisi tarvittaessa poistaa, korkeat kynnykset, liukuestesukat käyttöön, hyvä ravitsemustila, kipu hallinnassa.

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi tarkoittaa, että: asiakas määrittelee oman toiveensa sosiaalisen kanssakäymisen osalta. Sosiaalisuus ja seurallisuus ovat yksilöllisiä ja kotihoidossa asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat ovat lähtökohtana myös kanssakäymisessä. Kanssakäyminen voi olla moninaista ja vaihdella asiakaskohtaisesti paljon. Asiakkaan sosiaalisuutta voi kotikäyntien lisäksi tukea etäkäynteinä, etäpäivätoimintana tai kuntotuttavana päivätoimintana.

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

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

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

Ikäihmistien palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, arvoihin, palvelulupaukseemme ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea toimintaamme. Tietoa

voimavaralähtöisyydestä jaetaan myös IKI-verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Voimavaralähtöinen VoiVa-työote tarkoittaa arjessa toteutuvaa, asiakkaan vahvuuksia korostavaa toimintatapaa. **Kalevan kotihoidon** käytännössä työote näkyy laadukkaana vuorovaikutuksena, joka voi olla sanallista tai sanatonta, sekä asiakkaan osallisuuden ja mielen hyvinvoinnin tukemisena. Asiakkaanvustamisessa hyödynnetään luonnollisia liikemalleja, ergonomisia työskentelytapoja ja apuvälineitä. Kirjaamisessa tuodaan esiin asiakkaan vahvuudet ja osallistuminen hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, jossa apuna käytetään RAI-arviointia.

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

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Kotihoidon esihenkilö Sari Raatikainen, sari.raatikainen@pirha.fi

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

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee

kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

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

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen palveluun ja hoitoon. Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluja tuottavan toimijan vastuulla on huolehtia siitä, että asiakkaan oikeudet toteutuvat. **Yksikössämme** seuraamme palveluiden laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta erityisesti palveluntuottajien toteuttamalla omavalvonnalla. Asiakkaalla on käytössä asiakaskansio, jossa on kotihoidossa yhteisesti sovitut asiasisällöt koottuna kokonaisuutena.

Kalevan kotihoidossa asiakas kohdataan käynnillä ihmisläheisesti ja arvokkaasti sekä kuunnellaan asiakkaan tarpeita. Tavoitteena on panostaa ohjaus- ja avustustilanteissa hyvään vuorovaikutukseen, avoimuuteen sekä luottamuksellisuuteen asiakkaan ja hoitajan välillä. Yksilöllisen hoidon periaatteen mukaisesti toteuttamissuunnitelmasta voidaan poiketa yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, jos itse asiakas kokee tarvitsevansa tai hoitaja kokee asiakkaan tarvitsevan satunnaisesti apua jossain ylimääräisessä. Toteuttamissuunnitelmaan kuuluvia asioita jätetään tekemättä vain äärimmäisissä poikkeustilanteissa ja pääasiassa vain asiakkaan omasta toiveesta.

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

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

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

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

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

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

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

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

Kalevan kotihoidossa asiakkaan osallisuus tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja hänen toiveitaan sekä

itseään määräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Asiakas saa riittävästi ymmärrettävää tietoa hoitoonsa liittyvistä asioista, jotta hän voi tehdä päätöksiä: hyväksyä hoidon, valita vaihtoehtoista tai kieltäytyä hoidosta ilman, että hoitosuhde katkeaa. Muistisairaus ei automaattisesti poista itseään määräämisoikeutta, ja asiakas voi olla kykenevä päättämään hoidostaan, vaikka ei enää hallitsisi esimerkiksi taloudellisia asioita. Asiakkaalle annetaan aina mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan kieltäytyminen yksittäisestä hoidosta ei lopeta hoitosuhdetta. Hoitotahdon avulla asiakas voi varmistaa, että hänen arvojaan ja toiveitaan kunnioitetaan myös silloin, kun hän ei itse pysty päätöksiä tekemään. Henkilökunta tukee tarvittaessa hoitotahdon laatimisessa.

Hoitajatiimi pohtii toteuttamissuunnitelmaa tehdessään, miten asiakasta voidaan tukea omatoimisuuteen, miten hoidon laatu ja sisältö vastaavat sovittua tarvetta sekä miten suunnitelma tukee asiakkaan tavoitteita ja mahdollistaa omannäköisen elämän kotona. Lisäksi arvioidaan, näkyvätkö asiakkaan yksilölliset kuntoutustavoitteet arjen toteutuksessa ja onko työote kuntouttava sekä moniammatillinen, esimerkiksi fysioterapeutin ja toimintaterapeutin kanssa tehtävässä yhteistyössä.

Itsemääräämisoikeuteen liittyvistä periaatteista keskustellaan asiakkaan, lääkärin sekä asiakkaan luvalla hänen läheistensä kanssa. Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

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

Kuntouttava arviointijakso

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

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

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

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

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

Hoidon toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmän kirjauksilla. Hoitajien aktiivinen suunnitelmien päivittäminen varmistaa, että muutostarpeet huomataan ajoissa. Vastuuhoitaja tai vuorossa oleva hoitaja arvioi asiakkaan tilannetta jokaisella käynnillä sekä käyntien tarpeellisuutta, tiheyttä, ajankohtaa ja sisältöä. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden palveluntarpeen arvioivat lähihoitajat yhdessä tiimin sairaanhoitajan kanssa. Vastuuhoitaja tekee väliarviot ja osallistuu suunnitelmien laatimiseen ja tarkentamiseen sairaanhoitajan ja asiakasohjaajan kanssa. Asiakkaiden käyntiaikoja seurataan toiminnanohjausjärjestelmän tilastojen avulla.

Asiakaskäynnit aloitetaan ja päätetään asiakkaan kotona olevan NFC-tarran avulla. Kotihoidon käynnit ja työntekijöiden työajat suunnitellaan niin, että asiakas saa sovitun palvelutuntimäärän, ellei hänen tilanteensa muutu. Asiakaskäynnit toteutetaan aina yksilöllisen suunnitelman mukaisesti eikä niitä lyhennetä tai yhdistetä ilman perusteltua syytä, joka kirjataan asiakastietoihin. Tilapäiset poikkeamat ovat mahdollisia esimerkiksi asiakkaan pyynnöstä tai tuottajan resurssivajeesta, mutta pitkäaikaiset muutokset (yli 2

viikkoa) edellyttävät asiakassuunnitelman päivitystä. Käyntiaikaa tai -kertoja voidaan myös tilapäisesti pidentää lyhytaikaisen lisätarpeen vuoksi.

RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti palvelujen suunnittelun ja toteutuksen seurannassa. Arviointi tehdään puolen vuoden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa, ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Lisäksi seurannan välineinä hyödynnetään muun muassa poikkeamailmoituksia (HaiPro) ja asiakaspalautteita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa vastaan Kalevan

kotihoitoa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

Asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmien kautta voidaan valvoa ja seurata asiakastyön toteutumista. Poikkeamailmoitusten avulla saadaan tiedoksi, jos toiminnassa tapahtuu riski- tai läheltä piti -tilanteita toiminnassa. Toimintaa voidaan valvoa myös asiakaspalautteiden tai muistutuksien kautta. Lisäksi valvontaa suorittaa valvontaviranomaiset tarkastuskäynneillä.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan huomaamistaan epäkohdista esihenkilölle, jotta tilanteisiin voidaan puuttua ja korjata.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

Palautteet käsitellään **Kalevan kotihoidon** palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Kalevan kotihoidon henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne:

Kotihoidon vastuuyksikössä on: 1 kotihoidon lähiesimies, 1 vastaava sairaanhoitaja, 5 sairaanhoitajaa, 40 lähihoitajaa ja 1 palveluavustaja sekä 1 päihde- ja mielenterveyssairaanhoitaja.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan suunnitelmiin kirjattujen suunniteltujen ja toteutuneiden aikojen määrää suhteessa työntekijöiden käytettävissä oleviin työtunteihin.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

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.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla:

- lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista
- kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat)

Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt perusteet, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan haastatteleamalla rekrytoitava henkilö. Kotihoidon työntekijältä ei veloiteta tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukaista rokotesuojaa, mutta sitä suositellaan vahvasti.

Kotihoidossa varahenkilöstönä on vakinaisessa työsuhteessa lähihoitajia, jotka sijaistavat äkillisissä poissaoloissa. Vakituisten varahenkilöstön avulla voidaan huolehtia siitä, että oikeaa osaamista on käytössä oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Varahenkilöstöön perustuva sijaistaminen pienentää työn kuormittavuutta yksiköissä vähentämällä määräaikaisten sijaisten sekä vuokratyön määrää. Yhtenäisillä toimintatavoilla sekä -kulttuurilla yhdessä laaja-alaisen osaamisen kanssa parannetaan myös palveluiden laatua.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Muita sijaishankinnan keinoja on käytännön harjoittelujaksolla olleiden opiskelijoiden rekrytointi sekä Työ- ja elinkeinokeskuksen palvelu (MOL). Opiskelijoiden ohjaamisella varmistetaan osaavat tulevaisuuden työntekijät.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet Lupa- ja valvontaviraston sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä, JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki.

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja

mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

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

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

Rikostaustaote

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Kalevan kotihoidon perehdytyksen tavoitteena on tukea työntekijöiden osaamista ja sitouttaa yhtenäisiin toimintatapoihin, jolla on vaikutuksia työ-, potilas- ja asiakasturvallisuuteen. Työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytys johdattelee organisaation strategiaan, arvoihin ja toimintakulttuuriin. Perehtyjän tulee saada tarvittavat tiedot ja tukea työssään onnistumiseen. Perehtyminen vie aikaa, sillä oppiminen ja asioiden sisäistäminen ei tapahdu hetkessä. Laadukkaassa perehdytyksessä huomioidaan ihmisten erilaisuus oppijana ja asioiden sisäistäjänä.

Perehtyjä itse on aktiivinen omassa roolissaan ja pyrkii omaksumaan tiedot ja taidot sekä arvioimaan omaa perehtymistarvettansa. **Kalevan kotihoidon** lähiesihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta sekä seurannasta. Lähiesihenkilön lisäksi perehdyttämiseen osallistuu yksikön muita työntekijöitä, kuten vastaava sairaanhoitaja, hoitajatiimin sairaanhoitaja ja lähihoitajat. Koko työyhteisön vastuulla on perehdyttäminen työyhteisön toimintakulttuuriin ja työyhteisöön mukaan ottaminen. Työyhteisöllä on suuri merkitys yhteisöön sitouttamisessa. Sitoutunut työntekijä haluaa pysyä työyhteisön jäsenenä ja kokee työyhteisön ja sen tavoitteet omikseen. Omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat ovat osa perehdytyspolkua.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet

osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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.

Mikäli asiakkaan palvelua ei voida toteuttaa ennakoimattomassa tilanteessa suunnitelman mukaisesti hyvinvointialueesta johtuvasta syystä, esimerkiksi riittämättömän henkilöstömäärän takia, voi esihenkilö antaa ohjeen käyntiaikojen lyhentämiseen tilapäisesti. Tällöin asiakkaalle on annettava häneltä saamatta jäänyt palvelu toisena ajankohtana. Jos palvelu ei toteudu ollenkaan, ja asiasta sovitaan asiakkaan kanssa esimerkiksi omaisen hoitaessa asiakkaan asiat, voidaan palvelu laittaa keskeytykselle (tuottajasta johtuva syy), jolloin asiakasmaksua palvelun keskeytyksen ajalta ei peritä.

Rekrytointi, sen periaatteet ja tilapäiset sijaisjärjestelyt ovat kuvattu kohdassa 3.5. aiemmin. Kotihoidossa ei ole henkilöstömitoitusta. **Yksikössämme** seurataan päivittäin asiakastyön ja resurssin toteutumista toiminnanohjausjärjestelmän avulla

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

Kalevan kotihoidossa tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa. Pääasiassa yhteistyö tapahtuu tietojärjestelmän avulla. Keskustelua voi käydä asiakkaan luvalla. Kalevan kotihoito viestittää asiakasohjauksen sekä muiden palvelutuottajien kanssa pääsääntöisesti tietojärjestelmien välityksellä tai salatulla sähköpostilla.

Yhteistyötä tehdään myös Tarmo-tiimissä (toteutamme arvioinnin moniammatillisesti): Tiimissä keskustellaan, arvioidaan ja sovitaan moniammatillisesti asiakasasioista, jotta asiakkaat saavat tarkoituksenmukaiset palvelut Kuntouttavan arviointijakson aikana asiakkaan asiat ovat TARMO-tiimin käsiteltävänä jokaisella viikolla

TARMO-tiimin osallistujat ovat asiakasohjaaja, sairaanhoitaja sekä vastuuhoidtaja / tiimin lähihoitaja mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi osallistuvat asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaan eri ammattilaiset, esim. fysioterapeutti, toimintaterapeutti, sosiaalityöntekijä, lääkäri, suuhygienisti. Asiakas itse ei ole läsnä tapaamisissa. Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan tulee esiin kaikkien ammattilaisten kautta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Asiakas asuu omassa kodissaan ja sisustaa sen mieleisekseen. Kodin on oltava turvallinen työympäristö hoitajalle. Asiakkaan kodin turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja puutteiden osalta tehdään korjausehdotukset asiakkaalle tai hänen edustajalleen. Kotiin myös kartoitetaan apuvälineet tarpeen mukaan. Asiakkaan kodissa voi olla mahdotonta tehdä kaikki tarpeellisten korjaustoimenpiteitä. Kaikilla työpaikoilla kuitenkin pyritään hyvään työturvallisuuteen, eikä kotihoidon työntekijää saa saattaa alttiiksi vaaralle. Asiakkaan kodissa on pyydetty kiinnittämään huomiota työturvallisuuteen liittyviin asioihin ja tekijöihin. Tavoitteena on yhteistyössä asiakkaan kanssa saada työntekijöille toimiva ja turvallinen työympäristö ja asiasta ohjeistetaan asiakasta asiakaskansiossa.

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

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

Kalevan kotihoidon yksikön toimitilat ovat vain henkilöstöä varten, ja ne soveltuvat toimintaan. Toimitilan osalta Pirhan kiinteistöpalvelut vastaavat toimitilan hankinnasta ja vuokrauksesta sekä tilojen ylläpidosta ja valvonnasta. Toimitilan vuokranantaja on yksityinen. Teknisissä tilanteissa auttaa Helppari. Siivous on järjestetty kiinteistöpalveluiden kautta ja sopimuksen mukaisesti tilat siivotaan 5 kertaa viikossa. Toimitilaan on tehty omavalvontana Tietosuoja- ja tietoturvakierro. Yksikössä on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö. Toimitilassa on kiinteistön pelastussuunnitelma.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Palotarkastuksen päivämäärän: ei tiedossa, tilassa on pelastussuunnitelma.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys: 17.10.2023

Mahdolliset muut viranomaistarkastukset: Valvontakäynti 17.9.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät on poistettava mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. **Kalevan kotihoidon** esihenkilön vastaa työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta työyksikössä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista. Riskien arviointi päivitetään Granite-ohjelmaan kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa.

Työnantajan on tunnistettava työssä esiintyvien kemiallisten tekijöiden aiheuttamat vaarat ja arvioitava niistä työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle mahdollisesti aiheutuvat riskit. Työnantajan on myös pidettävä työpaikalla käytettävistä kemikaaleista ajan tasalla olevaa kaupanimen mukaista luetteloa. Luettelosta on käytävä ilmi kemikaalin luokitustiedot ja se, mistä kemikaalista on saatavilla käyttöturvallisuustiedote. Käyttöturvallisuustiedote on asiakirja, jossa on tietoa kemikaalin ominaisuuksista, riskeistä, sekä sen turvallisesta käytöstä. Kalevan kotihoidon kemikaaliluettelo on Granitessa ja varaston yhteydessä on koonti luettelosta. Työyksiköiden työturvallisuusriskien arviointi on henkilöstön nähtävillä, löytyy Turvallisuuskansiosta.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityskäynti on osa työpaikan riskienhallintaa. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

Yksikössä huomioitava, että:

- Henkilöllä, joka käyttää lääikinnällistä 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

Yksikkömme henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpainemittarit ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Lääikintäteknikan tehtävänä on vastata lääikinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista

tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut.

Tukipyynnöt lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Työntekijöille on erilliset ohjeet yhteydenottoja varten Intrassa.

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 huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

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

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

Henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä **Kalevan kotihoidossa**. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Palvelun tuottaa pääsääntöisesti Istekki Oy.

Työntekijät saavat perehdytyksen tietojärjestelmien käyttöön ja kirjaamisen ohjeisiin. Lisäksi Intrassa on käyttöohjeet tarvittaviin ohjelmiin työssä. Ohjelmisto-ohjeiden lisäksi on myös sisällöllisiä ohjeita ja koulutuksia, kuten kirjaaminen. Järjestettävien koulutuksien, ohjeiden ja opastuksen lisäksi on yksikössä myös vahva vertaistuki ja opastus. Koulutuksia Digi- ja tietojärjestelmien osalta painotetaan teknologiaan ja sen hyödyntämiseen, etäkäynnit ja -päivätoimintaan ja lääkeautomaatteihin sekä tietoturvaosaamiseen.

Työntekijälle tilataan tarvittavat käyttöoikeudet järjestelmiin käyttötuesta:

- ennen oikeuksien antamista työntekijä sähköisesti hyväksyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.
- käyttöoikeudet annetaan vain sille ajalle, minkä työsopimus on voimassa.
- käyttöoikeudet annetaan henkilökohtaisina työtehtävien mukaisesti ja niillä määritellään oikeudet valikoihin, näyttöihin, lomakkeisiin, tietojenkäsittelytoimintoihin ja yksiköihin.
- Sote tietoturvan ja -suojan verkkokurssin suorittaminen on pakollista kaikille potilastietoja käsitteleville työntekijöille.
- Jokainen työntekijä suorittaa Pirhan määrittämät tietoturvakurssit ja jokaisella, jolla on henkilökohtainen Windows-tunnus. Verkkokurssin kurssiaineistoon on

upotettuna ajankohtaisia asioita liittyen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sekä potilastietojen käsittelyyn ja luovutukseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä palveluna Pirha Evondos -lääkeautomaatti ja etähoitojärjestelmä. Evondos-lääkeautomaatti tukee kotihoidon asiakkaan turvallista lääkehoitoa hänen voimavarojaan hyödyntäen. Palvelu käyttää apteekin tarjoamaa koneellista annosjakelua. Lääkeautomaatti lukee annospussin tekstikentistä lääkkeen antamisajankohdan ja toimii sen mukaisesti. Mikäli lääkeannos jostain syystä jää ottamatta, lääkeautomaatti siirtää ottamattoman lääkeannoksen lukittuun lääkesäilöön, jotta lääketurvallisuus ei vaarannu. Hoito-organisaatio saa etähoitojärjestelmästä viestin tapahtuneesta ja tieto kirjautuu järjestelmän lokitietoihin. Lukitusta lääkesäiliöstä lääkkeen saa vain hoitaja. Hoito-organisaatio ja hoitajat voivat seurata lääkehoidon toteutumista reaaliajassa etähoitojärjestelmästä.

Laitteet toimittavat EVONDOS Oy. Työntekijöille on erilliset ohjeet yhteydenottoja varten ongelmatilanteisiin 24/7. Kotihoidon henkilöstöllä on riittävä perehtyneisyys lääkeautomaatin käyttöön. Lääkeautomaatin osalta on erillinen liite etätiimin osalta toiminnasta hälytystilanteessa. Lääkehoidon osalta tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa. Terveystieteiden ja tarvikkeiden asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmään ja käsitellään HaiPro-prosessin mukaisesti.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

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

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

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

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

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

Kalevan kotihoidon esihenkilö vastaa siitä, että periaatteet asiakkaan kotona toimimiseen ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa ja toimintakäytäntöjä

noudatetaan. Epäselvissä tilanteissa työntekijän tulee tuoda asiat esihenkilön tietoon. Esihenkilö vastaa siitä, että epäselvyydet käsitellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan kotona työskentelyssä havaitaan epäkohtia, tulee esihenkilön ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen.

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala, tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

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

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

Kotihoidossa noudatamme yleisiä tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita, kuten tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa. Tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja -ohjeet perehdytetään ja koulutetaan henkilöstölle. Henkilötietojen käsittely on suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltuihin tarkoituksiin. Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu. Tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

Asiakastietojen tarkastaminen

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

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

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

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

vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

Kalevan kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen omana toimintana. Lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue.

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

Tarkempi kuvaus palvelusta ja palvelun järjestämisestä on Kalevan kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

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

Kalevan kotihoidossa on sovittu ylläpito- ja kausisiivoukset työtiloihin.

Hoitaja noudattaa hygieniakäytäntöjä ja käyttää tarvittavia suojaimia huolehtiessaan asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, suojaa työvaatteet suojaesiliinalla tai -takilla, mikäli ne ovat vaarassa likaantua eritteillä ja noudattaa aseptista työjärjestystä.

Työasulla tarkoitetaan vaatekappausta, jota käytetään työpaikalla ollessa. Työasua käyttävät ne työntekijät, jotka hoitavat asiakkaita sekä ne työntekijät, joiden vaatteet mahdollisesti likaantuvat työssä. Työnantaja tarjoaa työvaatteeksi puseron, liivin ja fleecetakin. Työasut jokainen hoitaa ja huolehtii itse. Työssä käytetyt vaatteet on hyvä valita niin, että ne kestävät vähintään 60 asteen lämpötilan.

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

Kotihoidon yhdyshenkilöt ovat sairaanhoitajat Pirita Elonen ja Kaisa Honkola sekä vastaava sairaanhoitaja Johanna Kalela.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana. Sormien kynnet on pidettävä lyhyenä ja lakattomana. Suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektiio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä.

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

Kalevan kotihoito toimii annetun hygieniaohjeistuksen mukaisesti ja tarvittaessa konsultoi hygieniahoitajaa lisäohjeiden tai tarkennusten saamiseksi

hygieniakäytäntöihin. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja ohjeet löytyvät intranetistä ja sieltä ne voi jokainen tarkastaa, miten tietyissä tilanteissa toimitaan. Hygieniahoitajan ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan ja järjestetään toistuvia koulutuksia. Hygieniahoitaja käy tarvittaessa alueilla. Jokaiselta uudelta kotihoidon asiakkaalta otetaan MRSA-näyte.

Hoitaja ohjaa ja tarvittaessa avustaa asiakasta huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniasta. Asiakkaan hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluvat puhtaat vaatteet, siistit vuodevaatteet, suunhoidosta huolehtiminen ja vaipan tai inkontinenssisuojan vaihtaminen riittävän usein.

Kotihoidon asiakkaat tai läheiset huolehtivat asunnon siivouksen. Asiakkaat voivat myös ostaa siivouspalvelun yksityiseltä palvelun tuottajalta. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen on osa hygieniakäytäntöjä.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Kalevan esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Yleisimmät asiakasturvallisuuteen liittyvät tunnistetut riskit ovat lääkehoidon toteuttaminen ja asiakkaan kaatuminen kotona. Lääkehoidon osalta riskiä vähennetään/poistetaan varmistamalla työntekijän osaaminen, jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä suorittaa lääkeluvan edellyttävät teoria- ja näyttötестit hyväksytysti.

Lääkehoitoon liittyvät HaiPro -ilmoitukset myös käsitellään säännöllisesti hoitotiimeissä. Jokaisesta asiakkaalle tapahtuneesta poikkeamasta työntekijän tulee tehdä HaiPro-ilmoitus, jotta riskit tunnistetaan ja vastaavat tapahtumat tätä kautta voitaisiin ehkäistä. Kaatumisen osalta toimimme kaatumisen ehkäisymallin mukaisesti. Kaatumisen ehkäisyn toimintamallin tarkoituksena on tukea ammattilaisten osaamista sekä opastaa heitä tunnistamaan kaatumisriskissä olevat potilaat ja kohdentamaan ehkäisevät hoitotyön menetelmät riskipotilaisiin. Asiakkaan liikkumisen turvallisuus arvioidaan, huomioidaan lääkitys, vajaanavitsemusriski, liikkumisen apuvälineet. Apuna käytössä on kaatumisriskimittari (FRAT = Falls Risk Assessment Tool), jossa selvitetään potilaan kaatumishistoria, lääkitys, henkinen tila ja kognitio/muisti.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

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

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

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan perehdytys ja osaamisen varmistaminen on koko yksikön yhteinen asia. Jokaisella yksikössä on oma roolinsa sen toteuttamisessa. Perehdytystä voi tarvita uusi työntekijä, määräaikainen työntekijä, vuokratyöntekijä tai pitkän poissaolon jälkeen palaava työntekijä. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Turvallisen työn tekemisen perusta on tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. **Yksikössämme** on toimintaa ohjaavat ohjeet ja käsikirjat. Hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittaminen ja käsittely: Ilmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmään ja ne käsitellään hoitajatiimeissä tai henkilöstöpalaverissa.

Työturvallisuuteen liittyvät tapahtumat ilmoitetaan myös HaiPro-järjestelmään ja käsitellään henkilöstöpalaverissa. Lisäksi yksikössä on turvallisuuskansio, jossa on kootusti ohjeita erilaisiin riskitilanteisiin, kuten kotihoidon ohje Vakavat vaaratapahtumat, ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Ohjeet ovat luettavissa myös Intrassa.

Kotihoidossa on käytössä uusille työntekijöille Intro-perehdytysjärjestelmä, joka on työntekijöiden perehdytykseen tarkoitettu sähköinen työkalu, joka selkeyttää, systematisoi ja sujuvoittaa perehdytystä. Yksikössämme on nimetty kaksi turvallisuusyhdyshenkilöä. Yhdessä yhdyshenkilöiden kanssa on toimitilassa suoritettu Turvallisuuskävely. Lomake kävelystä on tallennettuna yksikön Teams-kanavalle.

Työntekijöiden tulee käydä mm. turvallisuustaitojen osalta tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen ja käsittely, riskien hallinta, turvallisuus ja varautuminen, paloturvallisuutta taidolla. Lääkehoidon osaamisen osalta lääkehoidon tentit- ja luvat, lääkehoidon riskit ikäihmisten palveluissa.

Infektioiden torjunnan osalta infektioiden torjunta kotihoidon työntekijöille. Asiakkuustaitojen osalta VoiVa voimavarat arjessa, Minun tiimini-toimintamallini, perustietoa vammaispalvelusta ja teknologia- ja tietotekniikkataitojen osalta asiakastieto-ohjelmat, kirjaaminen ja niihin liittyvät kurssit.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Kotihoidon asiakkaalla on ostopalveluna tukipalveluita; ateria-, kauppa-, peseytymis- ja päivätoimintapalveluita. Palveluita tuotetaan omana ja ostopalveluna. Ostopalvelu pohjautuu aina sopimukseen palvelusta, jossa on määritelty palvelun sisältö ja tuottamisen tapa, että seuranta palvelun toteuttamiselle.

Kalevan kotihoidossa laadun toteutumista seurataan ja jos epäkohdista saadaan palautta asiakkaalta tai työntekijältä, niin sopimuksen mukaisella tavalla siitä ilmoitetaan palvelun tuottajalle, että johdolle, jotta laatu palautuu sovitulle tasolle.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

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

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Kalevan kotihoidon henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan osallistumalla heidät omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Tämän lisäksi suunnitelma käsitellään yhteisesti ja jokainen kuittaa suunnitelman luetuksi. Omavalvontasuunnitelma on tiimissä arjessa käytettävissä ja täten osa yksikön päivittäisestä toimintaa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan sovitulla toimitavalla **Kalevan kotihoidossa**.

Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja kuittaamaan omavalvontasuunnitelman luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään aktiivisesti henkilöstöpalaverissa. Suunnitelma on yksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla

kaiken aikaa tiimin Teams-kansiossa, että tulosteena esihenkilön työhuoneessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle ajantasaisesti henkilöstöpalaverissa.

Yksikkömme 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. Esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

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

Kalevan kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 27.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Sari Raatikainen, kotihoidon esimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.