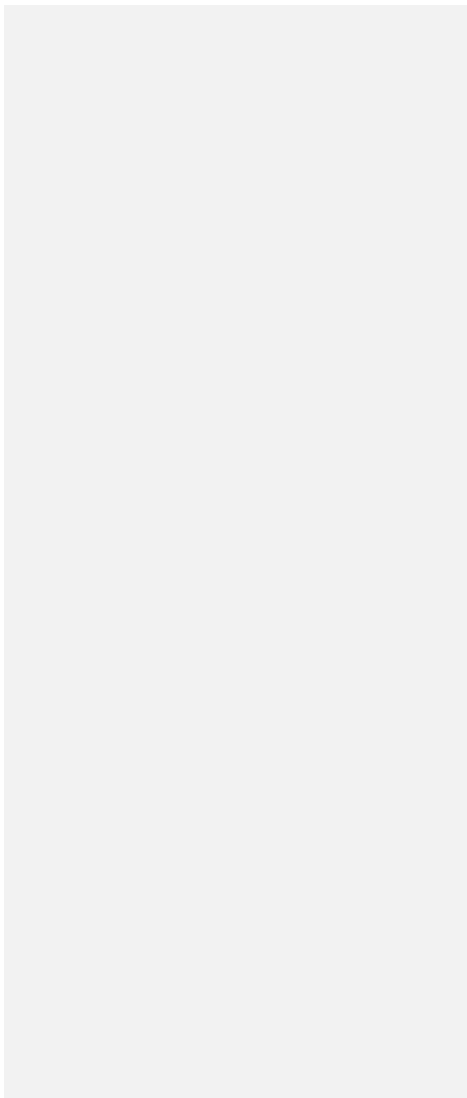


Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Kaukajärvi
Omavalvontasuunnitelma



Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.4	Muistutusten käsittely	17
3.5	Henkilöstö	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
3.8	Toimitilat ja välineet	22
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	26
3.11	Infektioiden torjunta	27
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	28
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	29
4	Omavalvonnan riskien hallinta	29
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	29
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	33
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34
5.1	Toimeenpano	34
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	36

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Ikäihmisten palvelut, Kotona asumista tukevat palvelut Kaukajärven kotihoito /Pohjoinen 5 Kaukajärven kotihoito esihenkilö Elina Nikkilä, elina.nikkila@pirha.fi Palvelupääällikkö Marjo-Riitta Rikala, marjo-riitta.rikala@pirha.fi</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Kaukajärven kotihoito, Keskisenkatu 9, 33710 Tampere</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027(julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva- auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva- auttamispalvelu) on tarkoitettu ensisijaisesti</p>

säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Kaukajärven kotihoidon asiakasmäärä on 99 asiakasta marraskuussa 2024

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kaukajärven 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. 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.

Kaukajärven kotihoito tuottaa alueensa asiakkaille kotiin annettavia kotihoidon palveluita. Palvelut kattavat lähi- ja etäpalvelut, kuten kuvapuhelulla toteutettavat kotihoidon etäkäynnit ja lääkeautomaattipalvelut sekä yöaikaan tarvittava hoito. Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja, joka huolehtii palvelujen oikea-aikaisuudesta ja turvallisuudesta. Palvelut järjestetään asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden mukaan ja niiden taustalla on lakisääteinen RAI-arviointitieto. Etäkäynnit tuotetaan alueella keskitetysti. Yöaikainen hoito tuotetaan alueelle Pohjois-Hervannan kotihoidosta. Lääkäripalvelut asiakkaalla on mahdollisuus valita terveysasemalta tai kotihoidon lääkäriltä. Kotihoidon lääkäripalvelujen tuottaja on Pihlajalinna. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Kotihoidon palvelujen lisäksi asiakkaille on tarjolla kotiin tukevia palveluita. Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy, kuntouttavan päivätoiminnan palveluntuottaja on Sointu Senioripalvelut. Kaukajärven apteekki tuottaa asiakkaiden lääkkeet ensisijaisesti annosjakeluna. Kaukajärven kotihoidossa on käytettävissä lääkeautomaatteja tukemaan asiakkaan turvallista ja oikea aikaista lääkehoitoa. Kotihoidossa on käytettävissä eri asiantuntijapalveluita kuten psykiatrinen sairaanhoitaja, ravitsemusterapeutti, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sosiaalityö.

Kaukajärven kotihoito on jaettu kolmeen hoitotiimiin, jossa sairaanhoitaja vastaa ja ohjaa lähihoitajien kanssa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoa. Jokaisella asiakkaalla nimetään vastuuhoitaja. Hoitajilla on puhelin/mobiililaite johon asiakkaan kotikäynnit ohjautuvat terveystietojärjestelmästä työnjärjestelijän optimoimana. Työnjärjestelijä sijaitsee keskitetysti Hervannassa. Lähihoitajat työskentelevät aamu- ja iltavuorossa vuoden jokaisena päivänä. Yöhoito toteutetaan klo 22.00 – 07.00 välillä. Hoitohenkilöstöllä on mahdollisuus lääkärin konsultointiin ostopalveluna Pihlajalinnasta päivittäin klo 8.00–22.00.

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

"Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ylläpitävä toiminta, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoidon hoito. 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 kuntoutuksen arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidon tarpeita. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Palvelulupauksemme on "*Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.*" Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus.

Kaukajärven kotihoidon henkilöstö on sitoutunut työskentelemään näiden arvojen mukaisesti. Niiden odotetaan toteutuvan jokaisen kotihoidossa työskentelevän työntekijän toiminnassa ja käyttäytymisessä. Asiakas on arvokas ja heistä huolehtii osaava sekä vastuullinen henkilöstö. Työntekijät kunnioittavat asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja vahvistavat asiakkaiden osallisuutta aktiivisena toimijana. Asiakas kohdataan kunnioittavasti, ammattitaitoisesti ja yhdenvertaisesti.

Kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Kaukajärven kotihoidossa asiakkaalle luodaan kokemus merkityksellisestä elämästä yhdessä tehden, osallistaen ja asiakkaan aktiivisuutta tukien. Henkilöstö varmistaa moniammatillisessa tiimissä asiakkaan tarpeen- ja oikeudenmukaisten palvelujen saatavuuden. Asiakasta tuetaan löytämään omat voimavaransa ja vahvuutensa sekä tuomaan esille kiinnostuksen kohteensa. Näiden avulla tuodaan asiakkaiden elämään mielekästä sisältöä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Kaukajärven kotihoidossa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Kaukajärven kotihoidon omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä lähihoitajien, sairaanhoitajien ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa aluepalaverissa esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan johdolla.

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet Kotihoidon esihenkilö Elina Nikkilä, elina.nikkila@pirha.fi ja Vastaava sairaanhoitaja Laura Ranta, laura.ranta@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kotihoidon esihenkilö Elina Nikkilä, elina.nikkila@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasian-tuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia.

Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokouksia säännöllisesti. RAI-laatumittareiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti.

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

Kaukajärven kotihoidossa palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Yksilöllinen palvelu-, hoito- tai kuntoutumissuunnitelma laaditaan RAI-arviointitiedon pohjalta. Tiedon avulla voidaan myös seurata, miten suunnitelma toteutuu. Suunnitelmaan kirjataan RAI-arvioinnin tulokset ja asiakkaan kanssa yhteistyössä asetetut tavoitteet sekä suunnitelma seurannasta. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. RAI-mittarit toimivat apuna hoidon toteutumisen seurannassa. MNA (Mini Nutritional Assessment – ravitsemustilaa arvio) arviointi tehdään arviointijaksolle tuleville asiakkaille neljän viikon kuluessa. Arviointijakson aikana selvitetään asiakkaan palvelutarve laajasti ja täyttykö kotihoidon myöntämisen perusteet.

Kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehdään puolivuositain tai voinnin /tilanteen muututtua oleellisesti AI - ja MNA arviointi. RAI:ssa kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä terveydentilan vakaus. Kun RAI -arviointi on tehty, tarkistetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, kirjataan tarvittavat muutokset ja laaditaan väliarvio. RAI-arvioinnista vastaa asiakkaan kotihoidon hoitotiimi. Asiakas on kykyjensä mukaan itse mukana arvioinnin tekemisessä ja tarvittaessa myös läheiset. Arvioinnin laadun varmistamiseksi konsultoidaan muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja. Arvioinnin tavoite on taata asiakkaalle sellainen hoito ja sellaiset palvelut, jotka mahdollisimman hyvin tukevat asiakkaan kotona asumistaan.

Kaukajärven kotihoidossa seurataan laatutavoitteiden toteutumista RAI-järjestelmästä säännöllisesti. Hoitajatiimeissä keskustellaan laatutavoitteiden täyttymisestä ja suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä vastaavan sairaanhoitajan johdolla. Esimerkiksi asiakkaille tehdään kaatumisen vaaran ehkäisyn RAI-arvioinnin lisäksi UKK - instituutin tarkempi arviointilomake kaikille asiakkaille. Arvioinnin pohjalta tehdään asiakkaan kanssa suunnitelma kaatumisten ehkäisemiseksi.

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

Kaukajärven kotihoidossa henkilöstö perehdytetään erilaisilla koulutuksilla ja parityöskentelynä. Asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja, joka vastaa asiakkaan RAI-arvioinnin tekemisestä yhdessä hoitotiminsä kanssa. Hoitajat perehdytetään RAI-arviointeihin verkkokurssilla, tekemällä ensimmäisiä arviointeja yhdessä kokeneen hoitajan kanssa sekä osallistumalla järjestettyihin koulutuksiin. Lisäksi on mahdollisuus osallistua RAI-kouluttajien tukiklinikoihin. Kaukajärven kotihoidossa on sairaanhoitajien lisäksi koulutetut RAI-asiantuntijat jokaisessa hoitotimissä. Henkilöstön tulee perehtyä omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan. Hoitajien osaamista tuetaan moniammatillisen tiimin yhteistyössä. Poikkeuksena vuokra- ja lyhytaikaiset sijaiset.

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Kaukajärven kotihoidon esihenkilönä toimii Elina Nikkilä elina.nikkila@pirha.fi

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Kaukajärven kotihoidon toiminnan kokonaisuudesta vastaa esihenkilö, jonka alaisuudessa hoitotyön kehittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Hoitotiimin sairaanhoitaja, hoitajat ja lääkärit vastaavat asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden

toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

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

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

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Poikkeuksena sairaalasta kotiutuvien asiakkaiden palvelutarve perustuu osaston ilmoittamaan tarpeeseen. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun kotihoito saa tiedon uudesta asiakkaasta arvioidaan palveluiden aloitusajankohta asiakkaan tarpeen mukaan. Tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaiden palvelutarpeen arvioi sairaanhoitaja/ terveydenhoitaja.

Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

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

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

Kaukajärven kotihoidon moniammatillisessa TARMO- (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) tiimissä eri asiantuntijat tuovat oman tietämyksensä asiakkaan terveydentilasta ja kotona selviytymisestä. Kotihoidon henkilöstö arvioi yhdessä asiakkaan kanssa toimintakykyä ja palvelun tarvetta. Asiakas saa pyydettyä häntä koskevat hoitotyön kirjaukset tiedonsaanti lomakkeella.

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

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

Mikäli asiakkaan palvelu ei ole toteutunut suunnitellusti, selvitetään, vastaako nykyinen suunnitelma hänen palvelutarpeitaan. Tarpeen vaatiessa suunnitelma päivitetään. Mikäli asiakkaan palvelu ei voida ennakoimattomasta syystä toteuttaa suunnitelman mukaisesti, asiakkaalle on annettava häneltä saamatta jäänyt palvelu toisena ajankohtana.

Kaukajärven kotihoidossa asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilönä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilöstön perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan lähiesihenkilölle, jos he saavat tietoonsa tai havaitsevat työssään epäkohtia tai niiden uhkia asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Ilmoitus on tehtävä välittömästi ja se voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kotihoidon esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja läheisiin, mikäli palautetta epäasiallisesta kohtelusta saadaan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Vuokrahoitajien kohdalla epäasiallisesta käytöksestä toimitetaan palaute palveluntuottajalle.

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

Kaukajärven kotihoidossa asiakkaan tuodessa ilmi epäkohdan keskustellaan korjaavista toimenpi- teistä ja tarvittaessa ohjataan olemaan yhteydessä potilas ja/tai sosiaaliasiavastaavaan. Asiakkaille an- netaan kotihoidon kansio, josta löytyy kotihoidon yhteystiedot.

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

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

Kaukajärven kotihoidossa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustel- laan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että asiakkaan luvalla hänen läheistensä kanssa. Mikäli rajoitus- toimenpiteille on tarvetta, rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mu- kaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpi- teistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset.

Yksikössämme kunnioitetaan henkilöstö asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Mikäli asiakas ei halua ko- tihoidolta apua tai asiakas ei koe tarpeelliseksi siirtyä esimerkiksi osastohoitoon, pyritään riittävällä tie- don annolla tukemaan asiakkaan päätöstä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan kanssa suunnitellaan hoidon kulku yhdessä ja kunnioitetaan asiakkaan toiveita. Asiakkaan hoitotahto

selvitetään ja kirjataan asianmukaisesti potilastietojärjestelmän riskitietoihin. Kaukajärven kotihoidossa ei käytetä fyysisiä rajoittamistoimenpiteitä.

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

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

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

Kuntouttava arviointijakso

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

Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

Kaukajärven kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan.

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

Kaukajärven kotihoidossa tuetaan asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Arviointijaksolla asiakas ja asiakkaan luvalla hänen läheisensä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan luvalla hänen läheistensä kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on päivittäinen työkalu.

Yksikössämme asiakasta hoitava henkilöstö osallistuu palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon ja päivittämiseen päivittäin. Suunnitelman mukaan asiakaskäynneille laaditaan käyntikuvaukset, mitä käynneillä kulloinkin tehdään, jotta asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tavoite toteutuu. Hoitosuunnitelmat kirjataan rakenteiseen muotoon, jolla pyritään varmistamaan kaikille asiakkaille selkeä ja ajantasainen hoitosuunnitelma yksilöllisesti. **Kaukajärven kotihoidon** hoitajille kuuluu asiakkaiden hoitosuunnitelmaan tutustuminen päivittäin sekä hoitosuunnitelman päivittäminen tarpeen mukaan. Säännöllisillä hoitajatiimipalavereilla varmistetaan, että tiimin hoitajat ovat tietoisia mahdollisista palvelu- ja hoitosuunnitelman muutoksista. Hoitosuunnitelma löytyy myös kotihoidon mobiililaitteesta.

Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Hyvä ravitsemustila tukee kotona asumisen mahdollisuutta ja nopeuttaa sairauksista toipumista. Painonvaihtelut, tahaton laihtuminen ja muut hyvää ravitsemusta vaarantavat tekijät, kuten sairaudet ja lääkitys, tulee tunnistaa ja ottaa huomioon yksilöllisesti ravitsemuksen turvaamiseksi. **Kaukajärven kotihoidossa** ruokailutilanteen viihtyisyyteen ja asiakkaan mahdollisuuteen valita mieluisat ruoat ja ruoka-aineet kiinnitetään huomiota. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito. (www.ruokavirasto.fi; Vireyttä seniorivuosiin -ikäntyneiden ruokasuositus.)

Kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi (MNA – Mini Nutritional Assessment) RAI arvioinnin yhteydessä, jotta ravitsemuksellisiin haasteisiin pystytään puuttamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. RAI-arvioinnissa on myös yhtenä mittarina painoindeksi BMI. Vähintään kahdesti vuodessa tehtävässä RAI-arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan ravitsemustilaa kokonaisuudessaan ja tulosten pohjalta tehdään mahdollisuuksien mukaan korjaavat toimenpiteet sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti.

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeuttia. Ravitsemusterapeutti myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, voidaan tarvittaessa pyytää suuhygienistin apua asiakkaan suun hoitoon liittyen. (Vireyttä seniorivuosiin -ikäntyneiden ruokasuositus.) **Kaukajärven kotihoidon** asiakkailta on mahdollisuus ostaa tukipalveluna ateriapalvelu, jonka kautta ateriat toimitetaan asiakkaan kotiin. Lisäksi tukipalveluna on mahdollista avata kauppapalvelu, jonka kautta asiakas voi tilata itse, omaisen tai hoitajan avustamana ruokaostokset kotiin. Asiakkaat voivat halutessaan ruokailla myös lähitoureilla. Kotihoito vastaa asiakkaan muista ruokailuista (mm. aamu- ja iltapalat ja niiden valmistaminen), mikäli näin on sovittu palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Kotihoidon käynnillä hoitajat tilaavat kauppapalvelusta yhdessä asiakkaan kanssa ruokaa kotiin. Kotihoidon henkilöstö avustaa asiakasta tarvittaessa ruoan lämmityksessä sekä ruokailussa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ruokailua tulee valvoa tarkemmin, jotta varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnon saanti. Läheiset saattavat myös osallistua asiakkaan ruokahuoltoon.

poisti: ¶

Yksikössämme hyödynnetään ravitsemussuunnittelijan asiantuntijuutta tarvittaessa asiakastyössä ja järjestettyihin koulutuksiin osallistutaan. Ateriapalveluaterioiden laadusta vastaa yksityinen palveluntuottaja. Ateriapalveluiden tuottajalta edellytetään, että ruoan tulee täyttää ikääntyneiden ravitsemussuosituksen määräykset. Kotihoito seuraa yhdessä asiakkaiden ja läheisten kanssa ruoan laatua ja kaikki tahot voivat antaa siitä suoraan palautetta ateriapalveluntuottajalle. Ateriapalveluntuottaja teettää myös vuosittain asiakkaille suoraan kyselyn ruoan laadusta ja aterioiden toimittamiseen liittyvistä asioista.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavalio ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon. Tukipalveluihin ilmoitetaan asiakkaan mahdolliset erityiset ruokavaliot sekä rajoitteet. Näin asiakas voi tuntea olonsa turvalliseksi ja saa tarvitsemansa ravinnon.

Ravitsemuksen tasoa seurataan painon mittaamisella sekä säännöllisillä verikokeilla **Kaukajärven kotihoidossa**. Tarvittaessa voidaan hyödyntää nesteen saannin seuraamiseksi nestelistaa. Huomiota kiinnitetään mm. painon ja ruokahalun muutoksiin, ravintoaineiden saantiin ja vatsan toimintaan. Ikääntyneen ravitsemustilan seuranta varten on myös kyselylomake MNA, jonka avulla voidaan kartoittaa ravitsemuksen tilaa. Kaikille asiakkaille tehdään MNA ravitsemustilan arviointi. Jos tila on huolestuttava, mietitään keinoja ravitsemustilan parantamiseksi. Jos riski aliravitsemukseen on, MNA arviointi tehdään uudelleen puolen vuoden välein RAI arvioinnin yhteydessä. Muutoin MNA seuranta tehdään kaikille kotihoidon asiakkaille vuoden välein. Kaukajärven kotihoidon asiakkaiden on myös mahdollista hyödyntää ravitsemusterapeutin etä- tai kotikäyntejä. Lisäksi hoitajat arvioivat kotihoidon käynneillä ruoan kulutusta.

Yksikössämme asiakkaan kotiympäristöön turvallisuuskäytävältä kiinnitetään huomiota. Asunnon esteettömyys on tärkeää kaatumisien ehkäisyssä. Mikäli asunnossa on runsaasti tavaraa, voidaan asiakkaan kanssa yhteistyössä tilata raivaussiivous, jotta asunnossa olisi esteetön liikkuu. Kotikuntoutuksen fysioterapeutti tekee tarvittaessa asiakkaalle toimintakykyä mittaavia testejä, joilla arvioidaan kaatumisvaaraa.

Kaukajärven kotihoidossa asiakasta vuorossa hoitava työntekijä perehtyy asiakkaan hoitosuunnitelmaan ennen kotikäyntiä ja tarvittaessa kotikäynnin aikana. Hoitotyön sisällön ja käyntien toteutumista seurataan hoitotyön kirjausten, asiakaskäyntien tilastoinnin ja palautteiden avulla. Jos sisällön toteuttamisessa huomataan puutteita, niin asiasta keskustellaan yksittäisen hoitajan tai yhdessä työyhteisön kanssa. Kun alueelle tulee uusi hoitaja, kukin perehdytetään asiakaskäyntien sisällöstä ja käyntijärjestyksestä. Lisäksi hoitajat saavat tarvittavat yhteystiedot, jotta he voivat tarvittaessa kysyä neuvoa ja ohjausta. Tarvittaessa alueen yhteisessä palaverissa keskustellaan ja tiedotetaan asioista.

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

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

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

Kaukajärven kotihoidon palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on laadittu hallinnolliset asiakirjaprosessikuvaukset, joissa on kuvattu muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittelyprosessi (Lisätietoa henkilöstölle: Päätöksenteko - intra.pirha.fi). Lisätietoja asiasta löytyy myös Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa.

Kaukajärven kotihoitoa koskevat epäkohtailmoitukset käsitellään määräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalavereissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa.

3.5 Henkilöstö

Kaukajärven kotihoidossa on henkilöstöä 32, joista 1 kotihoidon esihenkilö, 1 vastaava sairaanhoitaja ja 3 terveydenhoitajaa, 1 yhteinen sairaanhoitaja P5 alueella ja 26 lähihoitajaa.

Henkilöstö toimii kahdessa vuorossa jokaisena päivänä. Esihenkilö huolehtii sijaisten hankinnasta arkisin tekemällä tarvittaessa tilauksen vuokrahoitajista, hankkimalla keikkalaisia tai pyytämällä työntekijöitä työvuoromuutoksiin. Alueella on myös omia sisäisiä sijaisia. Ilta- ja viikonloppuvuorojen tarpeet pyritään ennakoimaan, akuuteissa tilanteissa viikonloppuisin apuna on työnjärjestely. Sijaisuuden kesto ja

kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Sijaiset perehdytetään, Pirkanmaan hyvinvointialue on määritellyt sopimuksissa vuokrahoitajien osaamisen tason. Vuokratyövoiman käyttö on ajoittain suurta poissaoloista ja vuosilomakausista johtuen. Tavoitteena on olla omia hoitajia riittävästi.

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

Kaukajärven kotihoidossa työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito suullisesti ja kirjallisesti. Hakijoiden kielitaitoa arvioidaan haastatteleamalla kaikki työntekijät. Lähi- ja sairaanhoitajilta edellyttämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotesti on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Verkkotestien lisäksi tulee olla lääkehoidosuunnitelman mukaiset näytöt.

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

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

Kaukajärven kotihoidon työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät

Moodlesta. (Verkkokoulutus - intra.pirha.fi.) Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin.

Opiskelija työsuhteessa

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

Kaukajärven kotihoidossa on lähihoitaja ja sairaanhoitajaopiskelijoita säännöllisesti, joita ohjaa jo ammatissa toimineet hoitajat. Opiskelija, joka toimii tilapäisesti ammatissa, tulee olla riittävät opintopisteet. Lähihoitaja 120 osp ja sairaanhoitajaopiskelijalla 60 op lähihoitajana toimiessaan. Sairaanhoitajana toimimiseen tarvitaan 140 op. Lisäksi tulee olla nimettynä ohjaaja henkilöstöstä. Koko henkilöstö seuraa opiskelijan työskentelyä ja osaamista. Tarvittaessa järjestetään lisäperehdytystä tarpeen mukaan.

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

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

Kaukajärven kotihoidossa toimitaan edellä mainitun ohjeen mukaisesti.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kaukajärven kotihoidossa henkilöstövoimavarojen riittävyyttä seurataan päivittäin kotihoidon esihenkilön toimesta. Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta. Esihenkilö huolehtii sijaisten hankinnasta arkisin tekemällä tarvittaessa vuokra/ostopyyntöjä, hankkimalla keikkalaisia tai pyytämällä työntekijöitä työvuoromuutoksiin. Alueella on myös omia sisäisiä sijaisia. Illat ja viikonloput pyritään ennakoimaan, akuuteissa tilanteissa viikonloppuisin apuna on työnjärjestely, joka jakaa työntekijöitä eri alueilla tarpeen mukaan.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Lisätietoa henkilöstölle: <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

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

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

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Kaukajärven kotihoidossa kokoontuu säännöllisesti moniammatillinen TARMO-tiimi (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) jossa keskustellaan asiakkaan hoitoon osallistuvien ammattilaisten kanssa ja sovitaan tarkemmin asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista ja yhteydenottotavoista. "Minun tiimini" toimintamallia aletaan toteuttamaan Kaukajärven kotihoidossa v 2025 alkaen. Aktiivista yhteistyötä tehdään eri ammattikuntien kanssa asiakkaan tarpeen mukaan esim. sosiaalityö ja suun terveydenhuolto. Kotihoidon asiakkaiden saattohoito tai palliatiivisen hoidon toteuttamista tehdään yhteistyössä kotisairaalan tai palliatiivisen yksikön kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin toimijoiden kanssa esim. seurakunta.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

Kaukajärven kotihoidossa on tarkoituksenmukaiset työtilat kotihoidon toimintaan. Ulko-ovien kulunvalvonta, taukotilat, erilliset huonetilat eri työntekijäryhmille, kokouksetilat, kirjauspisteet, varastotila hoitotarvikkeille ja välinehuoltotilat, riittävä määrä vesipisteitä käsienpesuun. Kokouksetilat löytyy Kaukajärven terveysaseman puolelta. Kotihoidon asiakkailla kotiympäristöä muokataan tarpeen mukaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia ja asiakkaan oman viihtyvyys ja turvallisuus huomioiden.

Yksikkömme riskit on kartoitettu Granite riskienhallintaohjelmalla, jotka on käsitelty henkilöstön kanssa, kuten liikkumisen turvallisuuteen, sääolosuhteiden muutoksiin ja työympäristöön liittyvät vaaratekijät.

Kaukajärven kotihoidon yksikön tilojen säännöllisestä siivouksesta vastaa Palmia Oy Tampere p. 03032200. Akuuttisiivoukset virka-ajan ulkopuolella tilataan p. 040 525 8423 tai p. 040198 1522. Lisäksi jokainen työntekijä huolehtii osaltaan tilojen siisteydestä.

Kaikissa toimitiloihin liittyvissä ongelmissa otetaan yhteys monivalvomoon p. 03 31165700 käytettävissä 24 h/ joka päivä. Huoltotoimenpiteet tilataan hyvinvointialueen Intrassa olevan pakettijärjestelmän kautta. Rakennuksen huoltoyhtiönä toimii Kaukajärven osuuskunta p. 010 4242950.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

Kaukajärven kotihoidossa henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpainemittarit ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim.

Kaukajärven kotihoidossa jokainen työntekijä käy tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen Moodle-verkkoalustalla. Koulutus uusitaan kahden vuoden välein. Kaikkea tietoa käsitellään hyvän hallintotavan mukaisesti. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla. Henkilöstö ja harjoittelijat ohjataan tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevaan aineistoon perehdytyksessä. Kotihoidon perehdytysoppaaseen on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen Intranetistä. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat ja työntekijä myös allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitosopimuksen. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan.

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

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

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

Yksikössämme on ajantasainen varautumissuunnitelma mahdollisiin teknologian vikatilanteisiin.

Esihenkilö vastaa, että henkilöstö on perehdytetty varautumissuunnitelmaan. Asiakkaiden kotikäynnit on turvattu mahdollisessa teknologian toimintakatkossa.

Kaukajärven kotihoidossa asiakkaan soveltuvuutta teknologian käyttöön arvioidaan kattavasti, monipuolisesti ja asiakaslähtöisesti huomioiden kotihoidon myöntämisen perusteet. Teknologian käyttö voi edellyttää asiakkaalta tiettyä liikkuvuutta ja motoriikkaa. Lisäksi asiakkaan muistiongelmät, hahmottamiskyky ja muut rajoitteet tulee ottaa huomioon. Jokainen teknologiaa käyttävä asiakas saa asianmukaisen käyttöopastuksen laitteiden käyttöön ja henkilöstö tukee laitteen käytössä. Teknologia valitaan niin, että se tukee ja edistää asiakkaan omatoimisuutta. Läheisten osallistaminen teknologian käytössä mahdollistetaan asiakkaan niin toivoessa. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti myös teknologian osalta. Pirkanmaan hyvinvointialue on jo hankintavaiheessa edellyttänyt teknologian käyttäjäystävällistä, tietoturvallista ja yksityisyyttä tukevaa. Teknologiaan liittyvää tukea on saatavilla palveluntuottajien toimesta.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Kaukajärven kotihoidon lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuosittain sekä aina tarvittaessa, mikäli esimerkiksi lainsäädäntö muuttuu tai organisaatiossa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Yksikön lääkehoitosuunnitelma vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Lääkehoitosuunnitelman tekemisestä, toteutumisesta ja seurannasta vastaavat vastuulääkäri, esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja sekä jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä omalta osaltaan.

3.11 Infektioiden torjunta

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

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

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

Yksikössämme kiinnitetään erityistä huomiota käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsienspesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynärtaipeeseen saakka

ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniäkäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden 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.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Pirhan hygieniahoitaja: Ulla-Maija Simppa ulla-maija.simppa@pirha.fi

Yksikön hygieniayhdyshenkilö(t): vs. sairaanhoitaja Laura Ranta, laura.ranta@pirha.fi, terveydenhoitaja Auli Salminen, auli.salminen@pirha.fi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Kaukajärven kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Työntekijän velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- tietoturvaohjeita.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. **Kaukajärven kotihoidossa** asiakastyön kirjaamiseen liittyvät käytännöt käydään läpi työntekijän kanssa perehdytyksen aikana ja tarvittaessa järjestetään lisäopetusta.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, asiakaspalautelomakkeella, joka on tulossa kotihoidon asiakaskansioon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa. Kysely on viimeksi toteutettu 2024.

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

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

Kaukajärven kotihoidossa asiakaspalautte voi tulla asiakkaalta, läheiseltä soittamalla tai hoitajien kautta. Kaikki saadut palautteet käsitellään systemaattisesti ja asiaa kunnioittaen. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Palautteet käsitellään ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön kanssa.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Ikäihmisten palveluissa suurimmat riskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja lääkehoidon vaarantumiseen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. **Kaukajärven kotihoidossa** työntekijät ilmoittavat

vaaratilanteista ja epäkohdista kertomalla suoraan esimiehelle ja vastaavalle sairaanhoitajalle. Lisäksi tehdään ilmoitus sähköisessä HaiPro-järjestelmässä.

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

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

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Kaukajärven kotihoidon esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa yhteisissä palaverissa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Vakavan vaaratapahtuman osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea työterveydestä.

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

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

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

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

Kaukajärven kotihoidon henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan ja henkilöstö toteuttaa tätä toiminnassaan.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kaukajärven kotihoidossa tehdään vuosittain työnriskien arviointi Granite ohjelmalla. Riskeistä keskustellaan aluepalavereissa. Henkilöstö täyttää HaiPro järjestelmään vaaratapahtuman, joka käsitellään esihenkilön/vastaavan sairaanhoitajan johdolla hoitotiimissä ja tarpeen mukaan aluepalavereissa. Tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Riskienhallintaan liittyvä osaaminen on koko työyhteisön vastuulla ja kaikki seuraavat toistensa toimintaa jatkuvasti raportoiden riskejä hoitokäyntien aikana esim. Kaatumisriski, kodin turvallisuuden riskit, lääkityksen toteutukseen liittyvät riskit. Huolehditaan tartuntatautilain mukaisesti asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Henkilöstö perehdytetään ja veloitetaan suorittamaan infektio- ja torjunnan verkkokurssi. Koulutuksia on säännöllisesti ja niihin osallistutaan tarpeen mukaan.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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 sopimusosapuolen kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Kaukajärven kotihoidossa tehdään laatupoikkeamasta HaiPro-ilmoitus. Josta ilmoitetaan sopimusosapuolelle ja asianosaiselle. Asianosainen keskustelelee tapahtumasta yksikkönsä esihenkilön ja/tai vastaavan sairaanhoitajan kanssa korjaavista toimenpiteistä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sote-valmiuskeskus:

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

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- koordinoita sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle
- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa ja tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia

- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

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

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Perehdytys on pitkäaikainen prosessi. Uuden hoitajan tullessa **yksikköömme** omavalvontasuunnitelma annetaan luettavaksi ja keskustellaan esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Työntekijä veloitetaan toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Hoitotiimi jatkaa perehdytystä ja koko työyhteisö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista.

Kaukajärven kotihoidossa on viikkotiedote henkilöstölle, johon kirjataan uusia ja huomioitavia asioita. Tiedote jaetaan sähköisenä sekä tulostetaan luettavaksi henkilöstölle. Sen lisäksi muutoksista keskustellaan hoitotiimien kanssa yhteisissä palaverissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Kaukajärven kotihoidon esihenkilö Elina Nikkilä ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön tiimitilassa erillisessä kansiossa luettavissa sekä **Kaukajärven kotihoidon** Teams - työtilassa. Kotihoidon asiakaskansiossa on tiedote, kuinka omavalvontasuunnitelma on saatavilla luettavaksi.

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. 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.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 8.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Elina Nikkilä, kotihoidon esihenkilö
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.