

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**kotihoito Kiikka-Keikyä**  
**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	9
3.4	Muistutusten käsittely .....	15
3.5	Henkilöstö .....	16
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	19
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	20
3.8	Toimitilat ja välineet .....	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	22
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	25
3.11	Infektioiden torjunta .....	26
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	27
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	29
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	30
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	30
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	34
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	34
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	34
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	35
5.1	Toimeenpano .....	35
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	35
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	36

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></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><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Kiikka-Keikyä kotihoito, Niittyvillan ja Pehulakodin yhteisöllinen asuminen</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Kiikan kotihoito ja Niittyvilla, Vanhankyläntie 6, 38300 Sastamala  Keikyän kotihoito ja Pehulakoti, Pehulankaari 4, 32740 Sastamala  Lähiesihenkilö Anu Parikka <u>anu.parikka@pirha.fi</u>  Palvelupäällikkö Kaija Koivula <u>kaija.koivula@pirha.fi</u></p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus</p>

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.

Asiakasmäärät:

Kiikan kotihoito 32 (26.9.2024) ja Niittyvillä 8 asiakasta

Keikyän kotihoito 42 (26.9.2024) ja Pehulakoti 7 asiakasta (+1 intervallipaikka)

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kiikka-Keikyä 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.

Kiikka-Keikyä kotihoidossa toimii kaksi tiimiä. Kiikan tiimi toimii Kiikan vanhan vanhainkodin tiloissa ja Keikyän tiimi toimii Äetsän kirjaston yhteydessä olevissa tiloissa. Molemmilla tiimeillä on oma toiminnanohjaaja, joka työskentelee toiminnanohjauksen parissa 2–4 arkipäivää viikossa. Kiikka-Keikyä kotihoidon alueella käyvät myös Sastamalan kotihoidon liikkuvat hoitajat, jotka sijaistavat tiimien vuosilomalaisia. Kotihoidon etäkäynnit on keskitetty etähoivatiimille, joka toimii Sastamalan keskustassa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma koskee Niittyvillan ja Pehulakodin yhteisöllistä asumista, jossa työskentelee kotihoidon henkilökunta. Kiikka-Keikyä kotihoito toimii pääsääntöisesti klo 7–21 välillä. Tiimeillä on yksi yhteinen yöhoitaja, jonka pääasiallisena työskentelypaikkana ovat Niittyvillan ja Pehulakodin yhteisölliset asumisen kodit.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tekeillä yhteisöllisen asumisen käsikirja, jossa käsitellään lainsäädännöllistä taustaa ja yhteisöllisen asumiseen liittyvät keskeiset asiat. Käsikirjan valmistuessa se käydään henkilöstön kanssa läpi ja se on luettavissa Intrasta. Pehulakodissa ja Niittyvillassa järjestetään

päivittäin sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa, joka suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä kodin asukkaiden kanssa. Asukkaiden yhteiskäytössä on yhteinen keittiö ja olotila, jossa järjestetään päivittäistä yhteistä kuntouttavaa toimintaa kuten jumppa-, askartelu-, musiikki- ja lukuhetkiä. Myös kodin ulkopuolisia esiintyjät ja vierailijat käyttävät yhteistä olotilaa kuten seurakunta, paikalliset järjestöt ja Sastamalan opisto. Kesällä hyödynnetään turvallista piha-aluetta, jonne on molemmista kodeista esteettön kulkureitti. Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla turvallisesti piha-alueella halutessaan päivittäin. Muistisairaiden turvallisuuteen on kodin tiloissa kiinnitetty erityistä huomiota. Asukkaita kannustetaan ja avustetaan osallistumaan yhteiseen toimintaan. Sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta on laadittu suunnitelma säännöllisesti toteutuvan toiminnan esim. Srk:n ja Sastamalan opiston osalta. Henkilöstö seuraa toiminnan toteutumista ja asukkaiden osallistuminen kirjataan asukkaan asiakastietoihin. Järjestetyn toiminnan vaikutusta asukkaan hyvinvointiin ja toimintakykyyn arvioidaan hyödyntäen RAI-arvioinnin tuottavaa tietoa. Kuntoutumista edistävää toimintaa kehitetään jatkuvasti. Asiakkaalle järjestetään hänen tarvitsemansa yksilölliset kotihoidon käynnit ja tukipalvelut mukaan lukien siivouspalvelu. Tarvittaessa tiimeissä voidaan tarjota yöhoitoa myös kotihoidon asiakkaille.

Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty omahoitaja, jonka vastuulla ovat mm. asiakkaan RAI-arvioinnit. Kotihoidon asiakkailla on käytössä Evondos-lääkeautomaatteja ja apteekkipalvelut on järjestetty yhteistyössä Kiikan sivuapteekin ja Äetsän apteekin kanssa.

Sekä Kiikan että Keikyän tiimissä on oma sairaanhoitaja, joka työskentelee pääsääntöisesti arkiamu-vuoroissa. Kotihoidon lääkäripalvelu on ostettu 1.9.2024 lähtien Pihlajalinnalta, takapäivystys on hankittu Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:stä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa (Keikyän kotihoidossa on mahdollista käyttää paikallista Äetsän K-markettia), ateriapalvelun palvelutuottaja on Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelu Oy (Servi), kotihoidon asiakkaat voivat tilata ruokaa myös Heinon Leipomolta, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy, päivätoiminta tuotetaan Pirhan omana palveluna Kunto-Hopulla Sastamalan keskustassa ja lääkäripalvelujen tuottajat ovat Pihlajalinna ja Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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 suoriutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito. 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 kotisairaanhoitoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, 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.

Palvelulupaus ja hyvinvointialueen arvot on käyty läpi loppukesän 2024 tiimipalavereissa. Lisäksi tiimeissä on käyty läpi Ihan Pirhana-opasta, jossa hyvinvointialueen arvoja on avattu työntekijöille. Kiiikka-Keikyä kotihoidon työntekijöille annettiin syyskuussa 2024 mahdollisuus kirjoittaa ajatuksiaan hyvinvointialueen palvelulupauksesta ja arvoista tiimitiloissa olleeseen huoneentauluun. Työntekijöiden kirjoittamista ajatuksista tehtiin alla oleva koonti.

Ihmisläheisyys näkyy Kiiikka-Keikyä kotihoidossa kunnioittavana käytöksenä kaikkia kohtaan. Kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti ja kohtaamme asiakkaamme ystävällisesti. Toiminnassamme näkyy kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä työote.

Arvostamme työtämme ja kunnioitamme sekä tuemme työkaveria. Otamme työssämme huomioon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden.

Rohkeus näkyy tiimissämme työkaverin kannustamisena sekä omatoimisuuteen rohkaisemisena. Pyrimme myös rohkeasti toteuttamaan asiakkaiden yksilöllisiä toiveita.

Teemme työmme vastuullisesti ja pidämme osaamistamme ajan tasalla. Kunnioitamme asiakkaitamme, sekä heidän kotejaan ja kulttuuriaan.

Luottamus näkyy tiimimme työssä vaitiolovelvollisuuden huomioimisena. Lisäksi muistamme, että työskentelemme asiakkaidemme kodeissa. Luotamme työkavereihimme, kuuntelemme ja kannustamme toisiamme.

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.

Kotihoidon perustehtävänä on tarjota hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen asiakkaan omassa kodissa. Toiminnan tavoitteena on tukea toimintakykyä, elämänhallintaa, asiakkaan omia voimavaroja ja edistää terveyttä sekä säilyttää toimintakykyä niin että ikääntyvä asiakas saa asua omassa kodissaan turvallisesti mahdollisimman pitkään.

Huomioimme asiakkaan omat lähtökohdat. Teemme työmme ammatillisesti asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja elämänlaatua tukien ja seuraten. Lupaamme asiakkaillemme ammattitaitoista palvelua asiakkaan ja hänen hoidossaan mukanaan olevien yhdessä tekemän palvelusuunnitelman mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Sastamalan kotihoidon alueella, Kiikka-Keikyä lähihoitoalueilla.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön

henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

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

(Valviran määräys 1/2024)

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

**Osallistuneiden nimet ja nimikkeet** – lähiesihenkilö Anu Parikka, sairaanhoitajat Jenni Javanainen ja Ella Viitanen. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa on työstetty Sastamala-Punkalaidun kotihoidon lähiesihenkilöiden kanssa yhteistyönä 23.8.2024 ja tiimien työntekijöiden kanssa syksyn 2024 aikana tiimipalaverien yhteydessä.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Lähiesihenkilö Anu Parikka [anu.parikka@pirha.fi](mailto:anu.parikka@pirha.fi)

Palvelupäällikkö Kaija Koivula [kaija.koivula@pirha.fi](mailto:kaija.koivula@pirha.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

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.*

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen

mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Kiiikka-Keikyä kotihoidon työntekijät perehdytetään noudattamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Työntekijät käyttävät työssään RAI-arviointivälineistöä ja HaiPro-ohjelmaa. Esimies ja tiimien RAI-avainosaajat seuraavat RAI-tuloksia ja raportoivat työntekijöille laatuvaatimusten täytymisestä. HaiPro-ilmoitukset käsitellään tiimipalavereissa noin kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin.

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.

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa työntekijät perehtyvät RAIhin ja käyttävät RAI-arviointivälineistöä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Jokainen työntekijä suorittaa RAIsoft-koulutukset (Kotihoidon (interRAI-HC) arviointijärjestelmä, perustoiminnot ja ravitsemustilanarviointi (MNA)), sekä tarvittavat kurssit THL:n verkkokoulusta (RAI-arviointi ja -välineistö). Kun työntekijä on toimittanut kurseista todistuksen esihenkilölle, saa hän oikeudet käyttää RAI-arviointivälineistöä. Kiikan tiimin RAI-vastaavat ovat sh Ella Viitanen ja lh Minna Ala-Pappila, Keikyän tiimin RAI-vastaavat ovat sh Jenni Javanainen ja lh Emma Helenius.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä kotihoidon palveluissa. Lähiesihenkilön vastuulla on perehdyttää kotihoidon henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle lailla asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Lähiesihenkilön apuna riskienhallinnassa on Granite-ohjelma sekä HaiPro-järjestelmä.

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

*Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Sastamalan kotihoito, Kiikka-Keikyä kotihoidon lähihoitoalue, lähiesihenkilö Anu Parikka [anu.parikka@pirha.fi](mailto:anu.parikka@pirha.fi). Sastamalan kotihoitoa johtaa palvelupäällikkö Kaija Koivula [kaija.koivula@pirha.fi](mailto:kaija.koivula@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.

Kotihoitopalveluiden laadunhallintaa kehitetään kokonaisvaltaisesti ja toimintaa johdetaan hyvän henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaan. Palvelussa sitoudutaan tässä omavalvontasuunnitelmassa oleviin dokumentoituihin sisältöä koskeviin laatuvaatimuksiin ja –tavoitteisiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö seuraa ja valvoo sekä omaa että yksityisten palveluntuottajien tuottamaan palvelua.

*(Valviran määräys 1/2024)*

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja 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 määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Kiikka-Keikyä kotihoidon palveluihin tullaan pääsääntöisesti alueen asiakasohjaajan kautta. Asiakasohjaaja informoi kotihoidon tiimiä uudesta asiakkaasta ja hänen palvelutarpeestaan. Tämän jälkeen kotihoidon tiimi järjestää kotikäynnit potilastieto- ja työnohjausjärjestelmän kautta. Asiakas tulee aluksi kunnouttavalle arviointijaksolle, joka kestää maksimissaan neljä viikkoa. Arviointijakson aikana asiakkaalle tehdään RAI-arviointi, jonka perusteella kotihoidon palvelutarve määritellään.

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

”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.” Sosiaali-  
huollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa asiakas saa halutessaan tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin ja asiakkaalle voidaan tarvittaessa tulostaa tietoja potilastietojärjestelmästä. Kotihoidon asiakkaille on jaettu hyvinvointialueen asiakaskansiot, joissa on muun muassa asiakkaan kotihoidon yhteystiedot, asiakkaan ajantasainen lääkelista sekä esitietokaavake jatkohoitoa varten.

”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 tarvitsevilla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojensa käytetään.”

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

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

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa asiakkaan hoitosuunnitelma ja -tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus noudattaa yhdessä sovittuja hoitosuunnitelmia ja toteuttaa asiakaslähtöistä hoitotyötä.

Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus lähiesihenkilölle, jos huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua. Esimies keskustelee epäasiallisesta ja loukkaavasta käytöksestä kyseessä olevan työntekijän kanssa ja keskustelu dokumentoidaan kirjallisesti.

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

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa kotihoidon toimistolla (sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla.) Asiakas tai asiakkaan läheinen voi olla yhteydessä Kiiikka-Keikyä kotihoidon tiimiin tai lähiesihenkilöön, joka ohjaa asiakasta muistutusprosessissa. Muistutuksen tekeminen on ohjeistettu kotihoidon asiakaskansiossa, josta löytyvät myös tarvittavat yhteystiedot.

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

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

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

Kiihka-Keikyä kotihoidossa asiakastyö tapahtuu asiakkaan omassa kodissa eikä rajoitustoimenpiteitä ole käytössä. Asiakkaan tapoja ja tottumuksia kunnioitetaan kotihoidon käyntien yhteydessä. Kaikessa otetaan vahvasti huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset.

Rajoittamispäätöksen kotihoidossa tekee lääkäri. Asiakkaan liikkumista ei voida kotihoidossa rajoittaa, koska hänen vointiaan ei pystytä seuraamaan kokoaikaisesti.

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 arviointiin.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen kotihoidon arviointijaksolle siirtymistä. Palvelutarpeen alustavasta

arvioinnista, asiakassuunnitelmasta ja palvelupäätöksestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun alustava palvelutarvearvio on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

### **Kuntouttava arviointijakso**

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

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

### **Säännöllisen kotihoidon asiakas**

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

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittää asiakasohjaaja. Asiakasohjaaja saa tarvittavat tiedot asiakkaan omahoitajalta, joka tekee asiakkaasta väliarvion yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa. Tarvittaessa asiakkaasta tehdään myös RAI-arviointi, jos asiakkaan tilanteessa on tapahtunut oleellinen muutos.

Asiakkaan hoitosuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Päivityksen voi tehdä omahoitaja, tiimin sairaanhoitaja tai tiimin lähihoitaja, mikäli suunnitelmassa havaitaan tarve muutokselle. Myös etähoivatiimi voi päivittää asiakkaan hoitosuunnitelmaa etähoidon osalta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. 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.

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa omahoitaja huolehtii asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta. Ajantasainen suunnitelma löytyy Pegasos-potilastietojärjestelmästä ja Mukana-mobiiliohjelmasta, joita henkilökunta käyttää työssään päivittäin. RAI-arvioinnit tehdään kotihoidon asiakkaalle suunnitellusti 6kk välein sekä tarvittaessa tiheämmin. Molemmissa kotihoidon tiimeissä sairaanhoitaja seuraa RAI-arviointien toteutumista ajallaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittäminen sekä RAI-arvioinnit toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä sekä kotihoidon moniammatillisen tiimin kanssa. Lisäksi kotihoidossa toteutetaan TARMO-palavereja noin kerran kuukaudessa. Palavereihin osallistuu kotihoidon lähiesihenkilön ja sairaanhoitajien lisäksi kotihoidon asiakasohjaaja ja fysioterapeutti.

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä THL:n asiakaskyselyt ohjeiden mukaan ja niistä saatu palaute käydään läpi henkilöstön kanssa. Tarvittaessa kotihoidon toimintaa kehitetään saadun asiakaspalautteen mukaan.

Mikäli kotihoidon työntekijä havaitsee kotihoidon asiakkaan tarvitsevan edunvalvontaa, käynnistää kotihoidon työntekijä edunvalvontaprosessin Digi- ja väestöviraston ohjeen mukaan. Asiakasta ja asiakkaan läheistä informoidaan asiasta. [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)



*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 turvallisuuspäätös)*

### **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 neuvonantavia. 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  
Hatanpääntie 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

[Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto: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 selvítettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä

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

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

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

Läntisen alueen kotihoidon palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Toimintayksikön vastuuhenkilö: Anu Parikka puh. 050-5204212 [anu.parikka@pirha.fi](mailto:anu.parikka@pirha.fi)

Johtava viranhaltija: Kaija Koivula puh. 040-3579379 [kaija.koivula@pirha.fi](mailto:kaija.koivula@pirha.fi)

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon postitse:

Postiosoite: PL 272, 33101 Tampere

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa muistutukset käsitellään tarpeen mukaan koko henkilökunnan kanssa tiimi-palavereissa tai vain yhdessä asianomaisten kanssa.

### 3.5 Henkilöstö

Keikyän tiimin tämänhetkinen vahvuus (sis. Pehulakodin henkilökunnan):

1 sairaanhoitaja

18 lähihoitajaa

1 oppisopimusopiskelija-lähihoitaja

Vuorovahvuus: arkisin aamussa 6-7, illassa 2, viikonloppuisin aamussa 3, illassa 2

Kiikan tiimin tämänhetkinen vahvuus (sis. Niittyvillan henkilökunnan):

1 sairaanhoitaja

14 lähihoitajaa

1 oppisopimusopiskelija-lähihoitaja

Vuorovahvuus: arkisin aamussa 5, illassa 1, viikonloppuisin aamussa 2, illassa 1

Kiiikka-Keikyä alueella on yksi lähiesihenkilö, molemmissa tiimeissä on oma toiminnanohjaaja, joka työskentelee arki-aamuissa 3–5 työvuorokautta/viikko.

Päävastuu sijaisten hankinnassa on esihenkilöllä, joka pyrkii saamaan sijaisia Temporen kautta. Jos Temporen kautta ei saada sijaista, kysytään tiimin omia keikkalaisia tai vakihenkilökuntaa tekemään vuorokautta. Esimies hoitaa etukäteen illat ja viikonloput kuntoon, mutta äkilliset poissaolot iltapäiväin ja viikonloppuisin hoitaa vuorossa oleva henkilöstö. Tällöin on mahdollisuus käyttää tiimin Signal-ryhmää tai soittamalla hälyttää joku vuorokautta.

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/>

Vakituisiin toimiin ja pitkäaikaisiin sijaisuuksiin työntekijät haastatellaan ja tällöin selvitetään työntekijän koulutus sekä kielitaito. Myös rikostaustaote tarkistetaan uusilta työntekijöiltä. Hoitohenkilöstön lääkeluvat tarkistetaan työhön tulon yhteydessä ja tarvittaessa uusi työntekijä ohjataan lääkehoidon koulutukseen ja/tai lääkänäyttöihin. Työntekijät perehdytetään erilaisten lääkinnällisten laitteiden käyttöön työn ohessa. Kotihoidossa on käytössä koeaika, joka on pääsääntöisesti puolet työsopimuksen kestosta (vakituisissa toimituksissa 6kk).

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 terveystyöt. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet.

Hyvinvointialueitasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

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

Kiikka-Keikyä kotihoidossa työntekijöille tarjotaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiä koulutuksia ympäri vuoden. Koulutuksiin annetaan mahdollisuus osallistua työajalla. Suurin osa koulutuksista on verkkokoulutuksia, mutta myös lähipäiviin pyritään järjestämään osallistumismahdollisuus. Kotihoidossa on mahdollisuus osallistua myös pidempiin koulutuksiin esim. oppisopimuksella. Esihenkilö kuulee kotihoidon työntekijöiden koulutustoiveita kehityskeskusteluissa sekä jokapäiväisessä arjessa ja tiimipalaverissa. Koulutusta pyritään järjestämään kiinnostuksen ja tarpeen mukaan, mikäli se tukee työntekijöiden ammattitaitoa ja työssä jaksamista.

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

Lähiesihenkilö tarkastaa Kiikka-Keikyä kotihoidossa työskentelevän opiskelijan opintorekisterin ennen työsopimuksen tekemistä. Opiskelijalle myös nimetään ohjaaja työssäolon ajaksi. Ohjaaja tukee opiskelijan työskentelyä ja vastaa opiskelijan kysymyksiin. Opiskelija ja ohjaaja eivät välttämättä ole aina samassa työvuorossa, mutta opiskelija saa tukea koko työyhteisöltä. Opiskelija suorittaa tarvittaessa lääkeluvat lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Kiikka-Keikyä kotihoidossa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan arjessa niin lähiesihenkilön kuin työyhteisön toimesta. Epäkohtiin puututaan mahdollisimman nopeasti puhuttamalla työntekijää ja dokumentoimalla lähiesihenkilön ja työntekijän välinen keskustelu. Mikäli työntekijä tarvitsee lisäkoulutusta ammattitaitonsa ylläpitämiseksi, ohjaa lähiesihenkilö hänet tarvittaviin koulutuksiin.

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

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta 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.”

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

Lähiesihenkilö tarkistaa uuden työntekijän rikostaustaotteen ennen työsopimuksen tekemistä/allekirjoittamista. Otteen tulee olla Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukainen.

### **3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

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. (Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi)

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta.

Työvuorosuunnittelu tehdään perustuen asiakastarpeeseen. Mikäli henkilöstöä tarvitaan lisää työvuorolistan aikana, hankkii lähiesihenkilö tarvittavat sijaiset. Kiiikka-Keikyä kotihoidossa sijaistilanne on ollut hyvä ja oma henkilökunta on ollut valmis ja halukas tekemään tarvittaessa lisätyövuoroja. Lähiesihenkilön poissa ollessa työntekijät voivat yhdessä tehdä sijaishankintaa, mikäli kotihoidon tilanne näin vaatii. Sijaishankintaa varten on tehty ohjeistukset molempiin tiimeihin.

Kotihoidossa toteutetaan myös vuosittain THL:n henkilöstömitoituksen ja kotihoidon riittävyyden seurantaa.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että 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.

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

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli)

Kiihka-Keikyä kotihoidossa on käytössä potilastietojärjestelmä Pegasos/Omni360, jonka kautta asiakastiedot pääsääntöisesti kulkevat. Asiakasohjaus ja kotihoidon lääkäri käyttävät samaa potilastietojärjestelmää. Lisäksi kotihoidon työntekijät käyttävät Mukana-mobiiliohjelmää, jonne tiedot siirtyvät potilastietojärjestelmästä.

Kotihoidon asiakkailla on kotonaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskansiot, joissa on esitetyt päivystyskäynnin esitetolomake sekä ajantasainen lääkelista. Nämä annetaan asiakkaan mukaan, mikäli asiakas lähtee esimerkiksi kiireelliseen sairaalahoitoon. Täten pyritään varmistamaan tiedonkulku myös niihin yksiköihin, joissa on käytössä eri potilastietojärjestelmä. Kiireettömässä hoidossa on

käytössä lähetemenettely tiedonsiirrossa erikoissairaanhoidon. Asiakkaan palvelutarpeen ja hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa hyödynnetään moniammatillista työryhmää sekä yhteistyöverkostoja.

*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

Kiikan kotihoito toimii Kiikan vanhan vanhainkodin toimistotiloissa (Vanhankyläntie 6). Keikyän kotihoito toimii Äetsän kirjaston yhteydessä olevissa toimistotiloissa (Pehulankaari 4). Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokrannut molemmat tilat Sastamalan kaupungilta. Sastamalan kaupungin tilakeskus vastaa tilojen kunnossapidosta. Kiinteistöön liittyvät huoltopyynnot tehdään Pirhan intrasta Paketti-palvelutlausjärjestelmän kautta.

Niittyvillan yhteisöllinen asuminen sijaitsee Kiikan kotihoidon kanssa samoissa tiloissa, Niittyvillassa on 8 asukashuonetta sekä yhteisiä tiloja. Pehulakodin yhteisöllinen asuminen sijaitsee Keikyän kotihoidon kanssa samoissa tiloissa, Pehulakodissa on 8 asukashuonetta, joista yksi on varattu intervalliasiakkailla.

Kiikka-Keikyä kotihoidon tilojen siivouspalvelusta vastaa Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy (Servi). Epäkohdista ilmoitetaan Serville puhelimitse tai sähköpostilla. Sastamalan tilakeskuksen huoltopyynnot tehdään Paketti-palvelun kautta tai kiireellisissä tilanteissa puhelimitse suoraan kiinteistönhoitajalle.

Sastamalan Tilakeskus vastaa pitkäjänteisestä ylläpitoa koskevasta toimintamallista ja suunnitelmista.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan 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](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

Kiikka-Keikyä kotihoidon asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Apuvälinepalvelut, Sastamala ja Punkalaidun. Apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja auttavat niiden hankkimisessa. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli ja wc-koroke. Apuvälineiden kuljettaminen asiakkaan kodin ja apuvälinelainaamon välillä on pääsääntöisesti asiakkaan ja/tai läheisen vastuulla.

Fimea on antanut ohjeen vaaratilanteessa mukana olleen lääkinällisen laitteen käsittelystä:



- Ammattimaisen käyttäjän tulee arvioida, voidaanko vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käyttöä jatkaa turvallisesti vai tuleeeko se poistaa käytöstä.
- Vaaratilanteessa mukana ollut laite tai laitteeseen tallentuneet tiedot tulee olla laitteen valmistajan saatavissa vaaratilanteen syyn selvittämiseksi.

Lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään Pirhan HaiPro- ympäristöön **asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus**. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

Tiimipalaverissa käydään HaiProt läpi ja esihenkilö tekee tarvittaessa vaaratilanneilmoitus Fimealle ([Vaaratilanneilmoitus - Fimea.fi - Fimea](#)).

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimike ja yhteystiedot**

Kotihoidossa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat tiimin työntekijöiden lisäksi Istekki Oy sekä muut laitetoimittajat ja apuvälinelainaamo.

Apuvälinepalvelut, Sastamala ja Punkalaidun puh. 040 505 5670

Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelu:

THT-Palvelupiste, [tht.tampere@istekki.fi](mailto:tht.tampere@istekki.fi), puh. 044 434 1586.

Palvelupiste on avoinna arkisin klo 7.30–15.30.

Evondos asiakastuki puh. 02 7777 625 (Lääkeautomaatit)

AddSecure Tekninen tuki puh. 010 4088 117 (Turvapuhelimet, ovihälyttimet, liesihälyttimet).

### Tietosuoja ja tietoturva

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

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

## Tietojärjestelmät

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

## Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvasuunnitelma Marko Immonen

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

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa lähiesihenkilö määrittelee työntekijöiden oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön. Henkilökunnan tärkeimpiä työvälineitä ovat potilastietojärjestelmät, RAI-arviointivälineistö, HR-työpöytä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta löytyvät ohjeet ja ohjelmat. Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu tietojärjestelmien perehdytystä ja tarvittaessa työntekijöille mahdollistetaan lisäkoulutusta. Työntekijät ovat itsekin velvollisia ylläpitämään osaamistaan ja kertomaan mahdollisista puutteista osaamisessaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu asiakastietolakiin sekä Terveystietojärjestelmien ja hyvinvoinnin laitoksen määräykseen. Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvasuunnitelma-alueelta. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystietojärjestelmien 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 toteutumisesta kotihoidossa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Kiiikka-Keikyä kotihoidossa henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä. Kotihoidon asiakkailla on kodeissaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskansio, jonka avulla voidaan turvata asiakkaan hoito teknologian vikatilanteissa ja pitkissä huoltoviiveissä. Kansioista löytyy keskeisimmät hoitoa koskevat tiedot sairauksista, niiden hoidosta ja ajantasainen lääkitys.

Kiiikka-Keikyä kotihoidon tietoturvakävelyt on pidetty helmi-maaliskuussa 2024. Kotihoidossa haasteita tietoturvan toteutumiselle tuovat asiakaspapereiden säilytys toimistotiloissa, tietokoneiden ruutujen näkyminen toimiston ovesta ulkopuolisille ja toisesta tiimistä puuttuva turvatulostus.

*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](#)

Kiikka-Keikyä kotihoidon lääkesuunnitelma päivitetään vuosittain. Viimeisin päivitys on tehty heinäkuussa 2024. Lääkesuunnitelman laatimisesta vastaa kotihoidon lähiesihenkilö, suunnitelma laaditaan yhdessä tiimien sairaanhoitajien kanssa. Päivitykseen osallistuu myös yksikön henkilökunta esimerkiksi tiimipalavereiden ja suunnitelmasta tulleen palautteen kautta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy kotihoidon vastuulääkäri.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat Internet -sivuilla:

- [Infektio-ohjeet ja tiedotteet Pirha.](#)
- [Toimintayksiköiden infektio-ohjeet Pirha](#)
- [Infektioiden torjunta asumisyksiköissä](#)
- [Kosketusvarotoimet asumispalveluyksikössä](#)
- [Infektioiden torjunta kotihoidossa](#)
- [Varotoimenpiteet infektiosairauksissa](#)
- [Tavanomaiset varotoimenpiteet](#)

Yksikössä on siivoussuunnitelma ja sitä noudatetaan. Työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Käyttöturvallisuustiedotteet on tulostettuna tiimitiloihin niiden kemikaalien osalta, joita käytetään kotihoidossa.

Asiakkaiden kotona toimitaan Pirhan infektio- ja hygieniaohjeiden mukaisesti. Kotikäynneillä on aina mukana vähintään käsidesiä, kengänsuojat sekä kertakäyttöhanskoja. Lisäksi pisaraeristystilanteissa on käytössä kirurginen suu-/nenäsuoja ja suojatakki. Asiakkaiden hygieniasta huolehditaan hoitosuunnitelman mukaisesti.

Kiiikka-Keikyä kotihoidon hygieniayhdyshenkilöt:

Keikyän tiimin sairaanhoitaja Jenni Javanainen [jenni.javanainen@pirha.fi](mailto:jenni.javanainen@pirha.fi)

Kiikan tiimin sairaanhoitaja Ella Viitanen [ella.viitanen@pirha.fi](mailto:ella.viitanen@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 tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Kiiikka-Keikyä kotihoidon lähiesihenkilö Anu Parikka vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

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

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

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

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviointia tehdessä. RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin. ([www.thl.fi](http://www.thl.fi); [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi))

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

Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään asiakastietojärjestelmään työsuhteen alussa. Kiikka-Keikyä kotihoidon lähihoitajat neuvovat kirjaamista ja asiakastietojärjestelmän käyttöä. Asiakas-/potilastietoja käsittelevän työntekijän on lisäksi suoritettava erillinen tietosuojakoulutus. Kotihoidon kaikki kirjaaminen tehdään Pegasos-potilastietojärjestelmään, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaan erilaisia katselu- ja kirjausoikeuksia. Myös mobiiliohjelmaan tehdyt kirjaukset siirtyvät potilastietojärjestelmään. Kirjaamista seurataan lähiesihenkilön toimesta pistokokein. Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan kirjaamisessa havaitsemistaan puutteista. Tarvittaessa työntekijöiden kanssa käydään henkilökohtaisia keskusteluja kirjaamisesta.

Ohjeistukset tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä on jokaisen työntekijän saatavilla. Asiasta myös keskustellaan säännöllisesti kuukausikokouksissa ja havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva käydään läpi perehdytyksessä. Mikäli asiassa havaitaan puutteita, on henkilöstö velvoitettu ilmoittamaan esihenkilölle. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

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

Kiikka-Keikyä kotihoidossa toteutetaan THL:n asiakaspalautekysely joka toinen vuosi. Kyselyn tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa pohditaan kehittämistoimia. Asiakkailta ja heidän läheisiltään otetaan vastaan palautetta arjen työn ohessa ja epäkohtiin asiakastyössä pyritään puuttumaan välittömästi. Kiikka-Keikyä kotihoidon tiimeissä on avoin ilmapiiri ja palautteen vastaanottaminen onnistuu jokaiselta työntekijältä.

Palautteita käsitellään esimerkiksi tiimipalavereissa ja yhdessä tiimin kanssa pohditaan mahdollisia kehittämistoimia. Palautetta otetaan vastaan myös yhteistyötahoilta kuten kotihoidon etähoiva, asiakasohjaaja ja yhteistyökumppanit (Servi, Heimon Leipomo yms).

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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 vastuualueetasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat.

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

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

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

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](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 työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

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.

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

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

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

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

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

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

**Jos työntekijä havaitsee tehtävissään tai saa tietoonsa** asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa vaaratapahtuman, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden, jossa asiakkaan tai potilaan palvelu tai hoito vaarantuu tai olisi voinut vaarantua, ja asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua haittaa, **on hänen ilmoitettava tästä viipymättä.**

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

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

Kiiikka-Keikyä kotihoidon henkilöstöä on informoitu ilmoitusvelvollisuudesta tiimipalavereissa ja omavalvontasuunnitelmassa. Asia kerrataan vähintään vuosittain tiimipalavereissa.

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

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

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

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

Kiikka-Keikyä kotihoidon lähiesihenkilö vastaa yksikkönsä riskienhallinnan seurannasta, raportoinnin varmistamisesta ja näihin liittyvän osaamisen varmistamisesta. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa.

Hygieniaohteiden ja infektioiden torjunnan toteutumisen seuraaminen on osa jokaisen henkilöstöön kuuluvan päivittäistä toimintaa. Henkilöstö seuraa toteutumista arjessa työn ohessa ja ilmoittaa havaitsemista epäkohdista lähiesihenkilölle, jotta hän voi puuttua virheelliseen toimintaan, varmistaa osaamista ja antaa lisäohjeita. Henkilöstön tukena toimivat tiimien hygieniayhdyshenkilöt.

Vaara- ja haittatapahtumia ja niihin liittyviä riskejä seurataan HaiPro-ohjelman avulla, jonka käyttöön henkilöstöä rohkaistaan. Tulleita poikkeama- tai epäkohtailmoituksia käsitellään yksikön tiimipalaverissa ja tarpeen mukaan ne ohjataan eteenpäin palvelupäällikölle. Ilmoitusten koontiraportti esitellään puolivuositain henkilöstölle. Ohjelman käyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Tarvittaessa esihenkilö opastaa ohjelman käyttöä.

### 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 sopimuskumppanin kanssa laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

Kiikka-Keikyä kotihoidossa seurataan yhteistyökumppaneiden tuottamien palveluiden ja tuotteiden laatua. Näitä ovat mm. Servin ruoka- ja siivouspalvelut, Heinon Leipomon ruokatoimitukset, Sastamalan Tilakeskuksen kiinteistöhuolto, Suvanto Care etähoivapalvelu, Evondos-lääkeautomaatit ja AddSecuren turvapuhelinpalvelu. Kotihoidon henkilökunta antaa tarvittaessa palautetta lähiesihenkilölle tai suoraan palvelun tuottajalle puhelimitse tai sähköpostilla.

### 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

*Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla. Tarkemmat tiedot lisätään, kun tiedot ovat saatavilla.*

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Kiiikka-Keikyän kotihoidossa henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstö voi suoraan vaikuttaa suunnitelman sisältöön antamalla palautetta esihenkilölle. Päivitetty omavalvontasuunnitelma annetaan henkilöstön luettavaksi ja se on aina saatavilla yksikön ilmoitustaululla. Omavalvontaan liittyvistä muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle erikseen aina muutoksen tultua.

### **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.

Kiiikka-Keikyä kotihoidon lähiesihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Sastamalassa 5.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Anu Parikka
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.