



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Kissanmaa

Sisällysluettelo

| | |
|---|----|
| Johdanto..... | 2 |
| 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot..... | 4 |
| 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot | 4 |
| 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet | 5 |
| 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen | 8 |
| 2.1 Laatiminen ja päivittäminen | 8 |
| 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen | 8 |
| 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus | 9 |
| 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset | 9 |
| 3.2 Vastuu palvelujen laadusta..... | 13 |
| 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet..... | 14 |
| 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely | 21 |
| 3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 22 |
| 3.6 Henkilöstö..... | 23 |
| 3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ... | 27 |
| 3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi..... | 27 |
| 3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet | 29 |
| 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö..... | 31 |
| 3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 35 |
| 3.12 Lääkehoitosuunnitelma..... | 37 |
| 3.13 Infektioiden torjunta | 38 |
| 4 Omavalvonnan riskienhallinta | 40 |
| 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 40 |
| 4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely..... | 41 |
| 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 43 |
| 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta..... | 44 |
| 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 44 |
| 5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta | 45 |
| 5.1 Toimeenpano..... | 45 |
| 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi | 46 |
| 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä..... | 48 |

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

Pirkanmaan hyvinvointialue

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kissanmaan kotihoito & Etäkäyntitiimi, Kotona asumista tukevat palvelut, Pohjoinen alue 2

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Yökotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteä asiakaspaikkamäärää. Kissanmaan kotihoidossa on 93 asiakasta keskimäärin.

Palveluyksikön vastuhenkilö/t

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

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

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

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

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

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

Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

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

Kissanmaan kotihoidossa palvelujen toiminnallinen kokonaisuus sisältää kotihoidon ja etähoivan, jossa kotihoidon käynnit toteutetaan kuva- ja puheyhteydellä asiakkaan tablettiin. Lisäksi kokonaisuuteen kuuluu etäpäivätoiminnan toteuttaminen Pohjoinen 1 ja 2 alueella. Etäpäivätoiminnan toiminta ja vastuut on kuvattu Pohjolan päivätoiminnan omavalvontasuunnitelmassa, koska palvelu toteutetaan fyysisesti Pohjolan päivätoiminnan toimitilasta.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Kissanmaan kotihoidon toiminta tapahtuu pääasiallisesti päivä- ja ilta-aikaan, aamu- ja iltavuoroissa klo 7–22. Asiakaskäynnit toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisessa aikaikkunassa. Yökotihoidosta klo 22–07 vastaa Pohjois-Hervannan kotihoidon alueellinen yökotihoito. Toiminta on organisoitu kolmeen hoitotiimiin, joissa hoitajat toimivat oman alueensa asiakkaiden vastuuhoidajina. Vastuuhoidaja pyritään työnjärjestelyllä järjestämään omien asiakkaiden päivittäisille asiakaskäynneille aina vuorossa ollessaan.

Etäkäyntitiimissä kotihoidon käynnit toteutetaan soittamalla kotihoidon toimistolta asiakkaalle hänellä olevaan helppokäyttöiseen tablettiin. Tässä palvelumuodossa asiakas on etävälitteisesti hoitajan kanssa vuorovaikutuksessa. Etäkäyntipalvelun käyttöä harjoitellaan aluksi yhdessä hoitajan kanssa. Etäkäynneillä voidaan korvata tai lisätä asiakkaan päivittäisiä kotikäyntejä. Kotihoidon työntekijät voivat kuva- ja puheyhteyden avulla muun muassa tarkistaa asiakkaan voinnin, muistuttaa lääkkeiden ottamisesta, ruoan lämmittämisestä tai seurata verensokerin mittaamista sekä ohjata insuliinin pistoa. Etäkäynnit kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunniteltuina etäkäynteinä. Etäkäyntejä toteutetaan aamu- ja iltavuorossa. Etäkäynti palvelumuotona mahdollistaa asiakkaan ja omaisen yhteydenpidon tablettitietokoneella omaisyhteyden avulla. Etäkäyntejä tehdään yli tiimi- ja vastuualuerajojen.

Toimintaa kehitetään yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisissä henkilöstöpalavereissa ja arjen työssä. Henkilöstö osallistuu toimintamallien arviointiin ja kehittämiseen ja yhteisiä käytäntöjä sovitaan yhdessä. Arvot ohjaavat myös **Kissanmaan kotihoidon** päivittäistä toimintaa ja kohtaamisia asiakkaiden kanssa. Palvelulupaus näkyy käytännössä kuntouttavassa työotteessa, asiakkaan osallisuuden tukemisessa ja hoitotyön suunnittelussa yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Kissanmaan kotihoidon omavalvontasuunnitelma on laadittu ja päivitetty esihenkilön johdolla yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä yksikön henkilöstöpalavereissa. Osallistujina on ollut etäkäyntitiimin lähihoitajia sekä Kissanmaan kotihoidon lähihoitajia, terveydenhoitajia, sairaanhoitaja ja palveluavustaja.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Maria Aspholm, kotihoidon esihenkilön sijainen, maria.aspholm@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Yllä olevan lisäksi Kissanmaan kotihoidon omavalvontasuunnitelma on tulostettuna tiimitilassa sille osoitetulla paikalla, josta se on helposti saatavilla. Asiakas saa pyytäessä tulostetun omavalvontasuunnitelman luettavaksi kotiin.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. Lyhenne RAI

tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

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

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

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

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitseminen

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisy iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

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

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

Kissanmaan kotihoidossa jokaisen asiakkaan hoito perustuu ajantasaiseen ja yksilölliseen suunnitelmaan, joka päivitetään säännöllisesti. RAI-arvioinnit tehdään järjestelmällisesti ja henkilöstö koulutetaan niiden toteuttamiseen työsuhteen alkuvaiheessa. Ensimmäinen arviointi tehdään kokeneemman työntekijän kanssa ja yksikössä toimii RAI-avainosaajia sekä koulutettu vastuhenkilö.

Henkilöstö osallistuu RAI-vuosikellon mukaisiin koulutuksiin ja saa tukea arviointien laadun varmistamiseen. Laatutavoitteiden toteutumista seurataan yhteistyössä esihenkilön ja RAI-vastuhenkilön kanssa ja niitä käsitellään myös henkilöstöpalaverissa. Tavoitteiden saavuttamiseksi hyödynnetään tiimin osaamista.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään kuukausittain yhdessä henkilöstön kanssa ja toimenpiteitä suunnitellaan haittatapahtumien ehkäisemiseksi. Riskienhallintaa toteutetaan päivittäin ja hoitajat informoivat sairaanhoitajaa asiakkaan voinnin muutoksista, jotta tilanteisiin voidaan puuttua ajoissa.

Esihenkilö seuraa asiakasaikojen toteutumista NFC-tunnisteiden avulla ja puuttuu poikkeamiin viipymättä. Työntekijöiden suoriutumista seurataan aktiivisesti ja

tarvittaessa tarjotaan tukea tai koulutusta. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön toimintaan henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman avulla.

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

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

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

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

Kissanmaan kotihoidossa voimavaralähtöinen työskentelytapa on keskeinen osa kuntoutumista edistävää hoitotyötä. Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään tukemalla hänen omia voimavarojaan ja arjen hallintaa. Hoitotyössä kannustetaan asiakasta osallistumaan päivittäisiin toimintoihin, liikkumaan ja huolehtimaan itsestään mahdollisimman omatoimisesti. Hoitajat ohjaavat ja tukevat asiakasta yksilöllisesti, huomioiden hänen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakykynsä. Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää voimavaralähtöiseen työskentelytapaan koulutusta, johon hoitajat voivat osallistua.

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

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Esihenkilön sijainen, Maria Aspholm, maria.aspholm@pirha.fi

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

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

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

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

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

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

Yksikkömme asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan ammatillisella työotteella, arvojen ja palvelulupauksen mukaisesti. Työntekijät perehdytetään toimintatapoihin työsuhteen alussa. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne käsitellään yksikössä viipymättä esihenkilön johdolla. Tavoitteena on ennaltaehkäistä epäasiallisia tilanteita sekä varmistaa asiakkaan turvallinen ja kunnioittava kohtaaminen.

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

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

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

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

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

Kissanmaan kotihoidossa kaikilla työntekijöillä on velvollisuus opastaa ja neuvoa asiakasta, miten ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, johon voi olla yhteydessä, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä. Myös hoitaja voi kontaktoida sosiaaliasiavastaavaa asiakkaan luvalla ja kertoa hänelle asiakkaan avuntarpeesta. Alueemme asiakasohjaaja opastaa myös asiakasta näissä asioissa. Asiakas voi lisäksi soittaa esihenkilölle, mikäli haluaa antaa palautetta kotihoidon toiminnasta. Esihenkilön velvollisuus on perehtyä asiaan ja selvittää sekä viedä asia eteenpäin. Asiakkaiden kotona olevissa asiakaskansioissa on oikeudelliseen neuvontaan liittyvät yhteystiedot.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

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

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

Kissanmaan kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan varmistamalla, että asiakas saa osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon ja tehdä valintoja palveluiden sisällöstä. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioidaan esimerkiksi käyntiaikojen ja hoitotoimenpiteiden osalta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä suunnitelluista toimenpiteistä ja hänelle annetaan ymmärrettävästi kaikki hoitoon liittyvä tieto päätöksenteon tueksi. Asiakasta ohjataan tarvittaessa hoitotahdon laatimisessa.

Rajoittamistoimenpiteitä ei ole käytössä, ellei asiakkaan päätöksentekokyky ole merkittävästi alentunut esimerkiksi muistisairauden vuoksi. Tällöin asiakkaan etu arvioidaan yhdessä omaisten tai laillisen edustajan kanssa. Mikäli hoitamatta jättäminen aiheuttaisi epäinhimillistä kärsimystä, otetaan yhteyttä lääkäriin tai ensihoitoyksikköön. Asiakas ohjataan muiden palveluiden piiriin, mikäli asiakkaan inhimillinen ja hyvä hoito edellyttäisi asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Fyysiseen rajoittamiseen voidaan ryhtyä vasta sitten, kun muut hoidolliset toimenpiteet eivät ole riittäviä potilaan/asiakkaan sekä muiden turvallisuuden varmistamiseksi. Lääkäri tekee rajoittamistoimien käytöstä määräyksen ja muut tarvittavat merkinnät

potilasasiakirjoihin. Kotihoidossa ei pääsääntöisesti ole rajoittamistoimenpiteitä käytössä.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

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

Kuntouttava arviointijakso

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

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

Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan

tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja / terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä.

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

Kissanmaan kotihoidossa asiakas osallistuu palvelujen suunnitteluun alusta alkaen. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti ja asiakas sekä tarvittaessa

läheinen ovat mukana arviointijaksolla. Asiakas ilmaisee omat hoidon ja palvelun tavoitteet, jotka kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaan palvelutarve voi muuttua, jolloin asiakas- ja toteuttamissuunnitelmat tulee päivittää. Asiakkaalle viestitään selkeästi hoidon ja palvelun sisällöstä ja hän saa tarvittavat ohjeet turvallisen hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan erityistarpeet huomioidaan yksilöllisesti ja kielellisten oikeuksien toteutumista varmistetaan tarvittaessa tulkkipalveluiden avulla. Teknologian käyttömahdollisuudet arvioidaan osana palvelutarpeen kartoitusta. Palvelut suunnitellaan asiakkaan tilanteen mukaan ja tarvittaessa hyödynnetään eri ammattiryhmien asiantuntemusta.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi

Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään **Kissanmaan kotihoidon** henkilöstöpalavereissa. Niiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaus- ja kehittämistoimenpiteet. Tarpeen vaatiessa päivitetään myös omavalvontasuunnitelma.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

Palautteet käsitellään **yksikkömmme** palaverissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

| | | | |
|-------------------------|-----|-----------------|------|
| Kotihoidon esihenkilö | (1) | Lähihoitaja | (33) |
| Vastaava sairaanhoitaja | (1) | Perushoitaja | (1) |
| Terveydenhoitaja | (2) | | |
| Sairaanhoitaja | (1) | Palveluavustaja | (1) |

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Pohjoinen 2 alueella toimii varahenkilöstö, jolla ensisijaisesti akuutit resurssivajeet pyritään hoitamaan. Jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin, käytetään vuokratyövoimaa. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantaja 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. Opiskelijana toimivalle työntekijälle määritetään nimetty ohjaaja. Tarkemmat vaatimukset opiskelijoille määritellään lääkehoitosuunnitelmassa.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

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

Rikostaustaote

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Kissanmaan kotihoidossa perehdytys toteutetaan henkilökohtaisesti Intro-järjestelmän avulla. Perehdytykselle laaditaan aikataulutettu ohjelma, jossa eri osa-alueille on nimetty vastuuhenkilöt. Perehdytys kestää työsuhteen luonteesta riippuen viikoista kuukausiin. Perehdytys sisältää asiakastyöhön perehtymistä kotikäynneillä tai etäkäyntien tekemistä yhdessä perehdyttäjän kanssa.

Työntekijä oppii asiakaskäynnin toteutuksen, kirjaamisen, poikkeustilanteissa toimimisen sekä lääkinnällisten laitteiden käytön. Lisäksi perehdytykseen sisältyy lääkehoidon, hygienian ja turvallisuuden perehdytykset, hallinnollinen osuus esihenkilön johdolla sekä tarvittavat verkkokurssit. Työntekijä perehdytetään myös työsuojeluun, tietosuojaan, kirjaamiskäytäntöihin ja salassapitoon.

Perehdytys etenee perehdytysrungon mukaisesti ja työntekijällä on käytössään tukimateriaalia ensimmäisiin työvuoroihin. Omavalvontasuunnitelman, pelastussuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman läpikäynti on osa perehdytystä ja ne kuitataan allekirjoituksella. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvä perehdytys toteutetaan esihenkilön johdolla.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakastarpeen mukaisesti työvuorolistoille ja hoitajatarve asiakasmäärään suhteutettuna on nähtävillä toiminnanohjausjärjestelmästä. Esihenkilö varmistaa rekrytoinnilla, että yksikössä on riittävä määrä työntekijöitä asiakastarpeeseen suhteutettuna. Pitkissä sijaistarvetilanteissa esihenkilö käynnistää rekrytoinnin heti tarpeen vaatiessa. Lyhyissä vajetilanteissa henkilöstö siirtyy ensisijaisesti asiakastarpeen mukaisesti tarvitsevaan yksikköön. Toissijaisesti käytetään vuokratyövoimaa tai yksikön keikkatyöntekijöitä.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

Kissanmaan kotihoidossa yhteistyö ja tiedonkulku varmistetaan viikoittaisilla moniammatillisilla TARMO-palavereilla, joihin osallistuvat kotihoidon eri ammattiryhmät, asiakasohjaaja ja kuntoutuksen ammattilaiset sekä tarpeen mukaan lääkäri. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden toimijoiden kuten sosiaalityön, psykiatrisen sairaanhoidon ja kolmannen sektorin kanssa. Asiakkaan ollessa sairaalahoidossa, voidaan asiakkaan tilannetta tarkastella moniammatillisesti hoitoneuvottelussa. Tiedonkulku tapahtuu yhteisillä kotikäynneillä, puhelimitse ja sähköpostitse.

Lääkehoidon arviointi tehdään yhteistyössä lääkärin kanssa, joka konsultoi tarvittaessa erikoislääkäreitä. Lääkitysohjeet kirjataan potilastietojärjestelmään, josta tieto siirtyy kotihoidolle. Kotiutustilanteissa lääkitystiedot käydään läpi osaston kanssa ja varmistetaan niiden yhtenäisyys. Tiedot päivitetään tarvittaessa Omni-järjestelmään kotihoidon toimesta ja hoitajan ensikäynnillä varataan riittävästi aikaa lääkemuutosten läpikäyntiin asiakkaan ja omaisten kanssa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kissanmaan kotihoito toimii Moodi toimitilojen omistamassa kiinteistössä. Kiinteistön omistaja pitää käyttäjäkokouksia vuokralaisina oleville yksiköille. Lisäksi talon sisäisesti järjestetään kokoontumisia. Kiinteistöä koskevista asioista tiedotetaan koko henkilöstöä. Kotihoidon työtilat ovat tarkoituksenmukaiset kotihoidon toimintaan. Tiloihin on kulunvalvonta. Tiloissa on mm. kirjaus- ja soittopisteet, sekä vesipisteet. Alemmassa kerroksessa on varasto, pukeutumistilat ja suihkut. Rakennuksessa on lisäksi kokoustiloja, väestönsuojat ja hälytysjärjestelmät.

Työntekijät perehdytetään välineiden käyttöön ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Vioista ja riskeistä ilmoitetaan esihenkilölle, jolloin välineet poistetaan käytöstä ja näille tilataan huolto Paketti-palvelutilausjärjestelmän kautta tai hävitetään.

Kotihoidossa työskennellään asiakkaan kotona, jossa turvallisuus arvioidaan käynneillä. Riskit kirjataan Granite-järjestelmään ja tarvittaessa ollaan yhteydessä läheisiin tai viranomaisiin. Paloturvallisuushavainnot ilmoitetaan pelastusviranomaiselle ja henkilöstölle järjestetään paloturvakoulutuksia.

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

Asiakas ei voi valita työntekijää henkilön taustaan liittyvien perusteiden (esim. uskonto, etnisyys, sukupuoli) mukaan. Palaute työntekijöiden työskentelystä osoitetaan

esihenkilölle. Asiakkaan edellytetään sitoutuvan yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön kotihoidon henkilöstön kanssa.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Sisäinen ohjaus- ja valvontakäynti 9.9.2025

Sisäinen palotarkastus 21.10.2024

Työterveyshuollon perustyöpaikkaselvitys 23.04.2024

Työsuojelutarkastus 4.6.2024

Kiinteistössä on tehty radonmittaus vuonna 2023, jonka tulokset vaihtelivat välillä 7–147 Bq/m³.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Kiinteistön huollosta vastaa Luotea kiinteistöpalvelut ja siivouspalvelut tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialue. Välineiden huolto tapahtuu tarpeen mukaan ja työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa vioista ja turvallisuusriskeistä. Käytöstä poistettavat välineet huolletaan tai hävitetään asianmukaisesti. Mikäli toimitiloissa havaitaan vikoja tai puutteita, henkilöstö tekee korjauspyynnön Paketti-palvelutilausjärjestelmään ja ilmoittaa asiasta esihenkilölle. Talon sisäiset vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan Signal-palvelun kautta. Henkilöstön kanssa on käyty läpi henkilöstöpalavereissa ilmoittamiseen tarkoitettujen järjestelmien ja palveluiden käyttö.

Paloturvakoulutuksia järjestetään henkilöstön tarpeisiin. Henkilöstön on ilmoitettava pelastusviranomaiselle ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään Pirhan sisäisellä lomakkeella.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Lääkintätekniikan palvelut tuottaa Istekki Oy. Heille kuuluu päivittäiset tukipalvelut, mukaan lukien ennakoivat huollot ja asiantuntijapalvelut. Palvelupyyntö tehdään Paketti-palvelutilausjärjestelmän kautta laitteen tunnusnumerolla, jolloin se ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Lääkeannostelurobottiin liittyvät palvelut tuottaa Evondos Oy.

Laitteita käytetään valmistajan ohjeiden ja käyttötarkoituksen mukaisesti. Käyttäjillä on tarvittava koulutus ja kokemus ja laitteissa on asianmukaiset merkinnät ja käyttöohjeet. Laitteet huolletaan ja säädetään valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Vaaratilanteista, jotka voivat vaarantaa potilaan tai käyttäjän terveyden, tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Tarvittaessa ilmoitus välitetään Fimealle ja laitteen valmistajalle tai maahantuojalle. Palveluyksiköllä on tieto käytössään olevista laitteista sekä menettelyt osaamisen ylläpitämiseksi ja laitekoulutuksen toteuttamiseksi.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan

hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

Kissanmaan kotihoidon henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä (OMNI360), asiakastietojärjestelmä (Saga) ja toiminnanohjausjärjestelmä (Hilkka).

Asiakasohjaaja arvioi yhdessä kotihoidon kanssa teknologian soveltuvuuden asiakkaille yksilöllisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan aina teknologiaa hyödynnettäessä, käyttöönotto perustuu asiakkaan suostumukseen, asiakas osallistuu päätöksentekoon ja voi kieltäytyä teknologian käytöstä. Kotihoito organisoii laitteen asiakkaalle ja opastaa laitteen käytössä. Mikäli todetaan, että laite ei vastaa asiakkaan tarpeeseen, laite palautetaan ja palvelu järjestetään toisin.

Laitteet ja järjestelmät ovat valmistajan ohjeiden mukaisia ja tietoturva-arvioituja. Henkilöstö saa koulutuksen käyttöön ja noudattaa tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Mahdollisista poikkeamista ilmoitetaan Istekille tai muulle palveluntuottajalle, kuten Evondos Oy:lle ja HaiPro-järjestelmään.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

Kotihoidon työntekijän ei tule kuvata asiakasta tai hänen kotiaan, ellei siihen ole asiakkaan lupaa. Kuvaamiselle pitää olla peruste, joka voi olla esimerkiksi tilanne, jossa asiakas on antanut luvan julkaista kuvan jossain työnantajan tiedotteessa, sosiaalisessa mediassa tai koulutukseen liittyvässä tehtävässä. Vain oikeustoimikelpoinen asiakas voi antaa itseään koskevan kuvausluvan. Kuvauslupa pyydetään kirjallisesti, lomake

tallennetaan Lokeroon. Työntekijä ei saa kuvata asiakkaan kotia esimerkiksi sen ilmaisemiseen, missä kunnossa asiakkaan koti on. Työntekijällä ei ole oikeutta kuvata asiakasta tai asiakkaan kotia edes toisen viranomaisen pyynnöstä ilman asiakkaan lupaa.

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

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

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

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

kirjataan merkintä asiakastietoihin ja esihenkilön tulee tiedottaa siitä kotihoidon työntekijöitä.

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

Kissanmaan kotihoidossa huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä.

Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

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

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

Kissanmaan kotihoidossa jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein. Lisäksi työntekijät allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen kirjautuessaan ensimmäistä kertaa Pirhan järjestelmiin. Kirjaamista koskevat käytännöt uusi työntekijä oppii perehdytyksen yhteydessä sekä kirjaamista koskevien verkkokurssien yhteydessä. Tarvittaessa henkilöstölle järjestetään lisäkoulutusta ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan kaikkia. Esihenkilö on sopinut yksikön vastaavan sairaanhoitajan kanssa, mitä järjestelmiä kukin työntekijä käyttää ja oikeudet tarvittaviin järjestelmiin tilataan sen mukaisesti. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä sekä kirjaamista koskevia ohjeita käydään ajoittain yhteisesti henkilöstön kanssa palaverissa.

Asiakastietojen tarkastaminen

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

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

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

Tarkemmat tiedot Kissanmaan kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

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

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään kotihoidon yksikössä noudattamalla Tartuntatautilain velvoitteita sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen infekti- ja hygieniaohjeistuksia. Yksikössä toimii nimettyjä hygieniayhdyshenkilöitä, jotka suunnittelevat ja toteuttavat hygieniäkäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden

kanssa, osallistuu koulutuksiin, perehdyttää uudet työntekijät ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön. Heillä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektioiden torjuntaan liittyviin tehtäviin.

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota: käsihuuhdetta on saatavilla helposti ja käsienpesupisteitä on riittävästi. Työskentelyssä kädet pidetään paljaina kyynärtaipeeseen saakka, eikä käytetä käsikoruja. Henkilöstöllä on käytössä omat työvaatteet. Suojakäsineitä käytetään ohjeiden mukaisesti. Työntekijät osaavat toimia tavanomaisten varotoimien sekä kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimien mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla toimistolta. Henkilöstö desinfioi asiakaskäynneillä käytetyt työvälineet käyntien välillä.

Ajantasaiset hygieniaohteet ovat henkilöstön saatavilla Pirhan intra-sivustolla ja ohjeiden noudattamista varmistetaan säännöllisellä koulutuksella, henkilöstöpalaverikeskusteluilla sekä vuosittaisella käsihygienian seurantaviikolla, jonka tulokset käydään läpi tiimissä. Työntekijät suorittavat infektioiden torjunnan-verkkokurssin ja toimivat aseptisten ohjeiden mukaisesti. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä hygieniahoitajaan ja ajankohtaisista tilanteista tiedotetaan sähköpostitse. Asiakaskohtaiset riskitiedot kirjataan Omni-potilastietojärjestelmään.

Yksikön puhtaudesta huolehtii arkisin laitoshuoltaja. Henkilöstö ovat perehdytetty turvalliseen jätehuoltoon ja pisto- sekä viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn. Jätehuolto toteutetaan ohjeiden mukaisesti ja hoitotyöstä syntyvät jätteet, kuten särmäisjätteet, hävitetään asianmukaisesti. Osana kokonaispalveluaan Yliopiston Apteekki huolehtii sopimusasiakkaidensa lääkejätteen keräyksestä. Lääkejätepalvelun tuottaa alihankintana Yliopiston Apteekin yhteistyökumppani Lassila & Tikanoja Oyj. L&T huolehtii lääkejätteen keräyksestä, keräysastioiden toimittamisesta sekä jätteen käsittelystä. Kaikki ketjun toimijat on ohjeistettu, miten lääkejätteen kuljetuksissa tulee toimia ja kuljettajalla on aina kuvallinen henkilökortti ja tarvittavat rahtiasiakirjat mukanaan. Lääkejäteastioiden noutopyyntö ja uusien astioiden tilaus tehdään omilla tunnuksilla.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Kissanmaan kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Kissanmaan kotihoidon esihenkilö vastaa 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.

Kissanmaan kotihoidossa vastaava sairaanhoitaja käy asiakastilanteisiin liittyvät HaiProt koko tiimin kanssa joka kuukauden toinen maanantai. Tällä pyritään varmistamaan, että asiat tulevat tietoisuuteen ja näihin pohditaan keinoja, jotta voidaan välttyä toistuvilta tapahtumilta. Esihenkilö toimeenpanee ehdotukset ja seuraa toteutettujen toimien vaikutusta yksikön toimintaan.

Kissanmaan kotihoidon yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmästä ovat lääkehoitoon liittyvät tapahtumat, tapaturmat ja onnettomuudet sekä laitteeseen liittyvät tapahtumat. Lääkehoitoon liittyen yleisin poikkeama on, että lääke on jäänyt antamatta. Tapaturmista ja onnettomuuksista yleisin poikkeama on asiakkaan kaatuminen. Laitteisiin liittyvistä poikkeamista suurin osuus on lääkeannostelurobottiin liittyvä. Riskien toteutumista pyritään välttämättään monin eri keinoin, mm. lääkehoitoon tulee perehtyä huolellisesti ja lääkehoidon tulee olla jatkuen ajantasaista. Lääkeannostelurobotin käyttöön liittyen varmistetaan aina myös oikea laitteen käyttötapa ja kaikista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi. Riskien toteutuessa pohditaan yhdessä mitä voimme tehdä omassa ja tiimin toiminnassa, jotta jatkossa ei niin käy. Tämä voi tarkoittaa monia toimenpiteitä, kuten esimerkiksi asiakkaan hoitosuunnitelman muokkaamista tarkemmaksi tai lääkärin konsultointia lääkkeiden ajankohdasta. Asiakkaiden kaatumiseen pyritään löytämään syy ja voisiko esimerkiksi fysioterapeutin käynnistä olla hyötyä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä

työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

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

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

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

Kissanmaan kotihoito varmistaa henkilöstön riskienhallinnan osaamisen perehdyttämällä työntekijät omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon, mukaan lukien lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Henkilöstö suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen vaaratapahtuman ja

epäkohdan ilmoittaminen verkkokurssin. Uudet työntekijät tutustuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjaan. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään ja asiakasta koskevat tapahtumat kirjataan myös asiakas-/potilastietojärjestelmään. Vastuuhenkilö käsittelee ilmoitukset viipymättä yhdessä asiakkaan, tarvittaessa läheisten ja henkilöstön kanssa. Korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja niiden vaikutuksia seurataan. Vakavissa tapauksissa asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat käsitellään kuukausittain henkilöstön kanssa. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Kissanmaan kotihoidossa henkilöstö raportoi puutteista ja epäkohdista viipymättä esihenkilölle. Esihenkilö puuttuu toimintaan, jos havaitaan puutteita sopimuksen kautta hankittujen palveluiden laadussa esim. vuokrahoitajan ammattitaidossa. Esihenkilö on yhteydessä palveluntuottajaan laatupoikkeaman korjaamiseksi sekä tarvittaessa palvelupäällikköön.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

allekirjoituksellaan. Esihenkilö kertoo omavalvonnan tarkoituksesta ja tehtävästä ymmärrettävästi sekä suunnitelma käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna tiimitilassa sille osoitetulla paikalla, josta se on helposti saatavilla. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Mikäli suunnitelmaan tehdään muutoksia ennen vuosipäivitystä, henkilöstöä informoidaan niistä. Päivittäisessä toiminnassa toteutumista seurataan jatkuvasti ja havaitut puutteet korjataan yksikön toimesta.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Kissanmaan kotihoidossa jatkuvasti esihenkilön ja henkilöstön toimesta. Mikäli toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, palautteiden tai uusien toimintamallien perusteella. Päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla julkaistavat omavalvontasuunnitelmat ovat asiakkaiden, omaisten ja muiden kiinnostuneiden saatavilla. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja tarkistetaan ja päivitetään vuosittain omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta.

Omavalvonnan raportointi

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

Kissanmaan kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 27.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Maria Aspholm, esihenkilön sijainen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja

