

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Kissanmaa

Omavalvontasuunnitelma

8/2024

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	12
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	13
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	13
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	16
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	18
3.4	Muistutusten käsittely	27
3.5	Henkilöstö	28
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	32
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	32
3.8	Toimitilat ja välineet	34
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	36
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	40
3.11	Infektioiden torjunta	41
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	43
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	43
4	Omavalvonnan riskien hallinta	45
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	45
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	48
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	52
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	54
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	54
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	55
5.1	Toimeenpano	55
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	55
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	57

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Kissanmaan kotihoito & Etäkäyntitiimi, Kotona asumista tukevat palvelut, Pohjoinen alue 3</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Esihenkilö Jessica Iso-Oja jessica.iso-oja@pirha.fi p. 050 596 7538 Palvelupäällikkö Merja Korpi merja.korpi@pirha.fi p. 050 309 4481</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja 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 kotisairaanhoidon tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu ja kuntouttava päivätoiminta) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialueella palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että ammattilainen on arvioinut palveluntarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten, läheisten tai</p>

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.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kissanmaan 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.

Kissanmaan kotihoidossa tavoitteellisen hoiva- ja hoitotyön lähtökohtana pidetään asiakkaan omia voimavaroja ja toimijuutta. Hoiva- ja hoitotyön työtapana on toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä kuntouttava työote, joka kannustaa asiakkaita osallisuuteen, liikkumiseen ja itsestä huolenpitoon sekä tukee asiakkaan mielenterveyttä ja arjen sujumista. Tavoitteena on asiakkaan elämän laadun parantaminen/ylläpitäminen sekä terve ja itseään toteuttava elämä. Hoiva- ja hoitotyö toteutetaan asiakas- ja potilasturvallisuudesta huolehtien.

Kotihoidossa on käytössä hyvinvointiteknologisia ratkaisuja fyysisten kotikäyntien lisäksi. Näitä ovat Evondos-lääkeannostelurobotit ja SuvantoCare-etähoivatabletit.

Kissanmaan kotihoidon toiminta on päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa toimintaa. Käynnit toteutetaan aamu- ja iltavuorossa kello 7–22 palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisessa aikaikkunassa. Tampereen alueella asiakkaiden yöaikaisesta hoidosta vastaavat kotihoidon alueet, joilla yöaikaista hoitoa tuotetaan. Kissanmaan kotihoidon asiakkaiden yöaikaisesta hoidosta vastaa Pyynikin kotihoidon alueellinen yötyö.

Etäkäyntitiimissä kotihoidon käyntejä toteutetaan helppokäyttöisen tablettitietokoneen avulla. Tässä palvelumuodossa asiakas on etävälitteisesti hoitajan kanssa vuorovaikutuksessa. Jos etäkäyntipalvelun käyttö epäilyttää asiakasta, voidaan laitteen käyttöä harjoitella 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 klo 7.30–21 aamu- ja iltavuorossa. Etäkäynti palvelumuotona mahdollistaa asiakkaan ja omaisen yhteydenpidon tablettitietokoneella omaisyhteyden avulla. Etäkäyntejä tehdään yli tiimi- ja vastuualuerajojen.

Mikäli asiakasta ei tavoiteta sovittuun aikaan kuvapuhelimella tai puhelimella, on selvitettävä asiakkaan olinpaikka. Asiakkaalta pyydetään lupa etäkäynnin avaamisesta pakotetusti palvelun alkaessa tätä varten olemassa olevalla lomakkeella. Valtuutus mahdollistaa näkymän, jolloin hoitajan toimesta voidaan avata pakotettu yhteys ja nähdä, onko asiakas esimerkiksi kaatunut.

Apua saadaan hälytettyä nopeasti paikalle. Pakotettu yhteys avataan vain siinä tapauksessa, että yhteydenotto asiakkaaseen ei muulla tavoin onnistu. Yhteydenotosta jää tieto lokitiedostoon.

Lääkeautomaattipalvelussa asiakkaan lääkkeet antaa lääkeautomaatti hoitajan täytettyä annosjakelupussirullan laitteeseen. Jos asiakas ei ota lääkkeitä määriteltynä aikana, siirtää laite lääkkeen erilliseen säiliöön. Tämän jälkeen lääke ei ole enää asiakkaan saatavilla. Lääkeautomaattia voidaan hyödyntää myös valvottuun lääkkeenantoon, jolloin hoitaja vapauttaa lääkkeen asiakaskäynnin aikana. Ottamatta jääneestä lääkkeestä lähtee etähoitojärjestelmän kautta tieto hoitohenkilöstölle. Lääkeautomaattiin voidaan myös ohjelmoida asiakkaalle muistutusviestejä esim. dosetissa olevien lääkkeiden ottamisesta, tulevasta laboratorikäynnistä tai riittävästä nesteytyksestä.

Lääkeautomaatti kerää lokitiedot tunnistamalla laitetta käyttävät kotihoidon työntekijät. Laitteiden toimitus asiakkaalle ja laitteen pois kuljetus palvelutarpeen loputtua dokumentoidaan.

Asiakastyön päivittäisestä organisoinnista huolehtii työnjärjestely, jonka pääasiallisena tehtävänä on toiminnanohjausjärjestelmää apunaan käyttäen ohjata asiakastyön käynnit ja sen kulku sekä muu tarpeellinen työ hoitajille. **Kissanmaan kotihoito** on jaettu kolmeen eri hoitotiimiin, jossa hoitajat toimivat oman hoitotiimin alueen asiakkaiden vastuuhoidajina. Vastuuhoitaja pyritään työnjärjestelyllä järjestämään omien asiakkaiden päivittäisille asiakaskäynneille aina vuorossa ollessaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa. Asiakas toimittaa pääsääntöisesti itse luottotilisopimuksen Pirkanmaan Osuuskauppaan (Pok) tai hänen edustajansa (skannattuna) salatulla sähköpostilla tai postitse. Tarvittaessa hoitaja avustaa tässä asiakasta. Kauppatilaukset tehdään joko hoitajan tai asiakkaan itsensä tai mahdollisen omaisen toimesta sovitusti. Hoitajat tekevät kauppatilaukset Pirkanmaan osuuskaupan sähköistä tilaustapaa käyttäen asiakaskäynnin yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa. Kauppatavarat toimitetaan kerran viikossa **Kissanmaan kotihoidossa** keskiviikkoisin.

Kotiateriapalvelun palvelutuottajana toimii Pirkanmaan Voimia. Kotiin vietävät ateriat myönnetään lounasaterioina (vähintään 3 ateriaa/viikko). Kotiin tuotettava ateriapalvelu on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Asiakas valitsee itselleen mieluisat ateriat ja määrät, jotka toimitetaan kaksi kertaa viikossa palveluntuottajan puolesta.

Turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy. Turva-auttamispalvelu voidaan myöntää säännöllisen kotihoidon asiakkaalle sekä omaishoidontuen asiakkaalle tietyin ehdoin. Muille, kuin säännöllisen kotihoidon asiakkaille palvelu voidaan myöntää määräaikaisesti. Turva-auttamispalvelu sisältää turvapuhelimen, turvarannekkeen- ja painikkeen, hälytysten vastaanoton, arvioinnin ja avun vuorokauden ympäri. Turva-auttamiskäynnit tehdään 2 tunnin sisällä tehtävän välittämisestä turva-auttajalle.

Päivätoimintaa tuotetaan sekä omana tuotantona, että ostopalveluna Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lähitori- ja päiväkeskustoiminnalla tuetaan ikäihmisten kotona asumista monin keinoin mm. tuetulla ryhmätoiminnalla, sosiaali- ja terveysneuvonnalla sekä monipuolisella liikunta- ja kulttuuritarjonnalla. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään ja tuetaan tarjoamalla mahdollisimman monipuolista ja virikkeellistä ohjelmaa.

Lähitorit ja päiväkeskukset tukevat ikääntyvien fyysistä ja henkistä hyvinvointia tarjoamalla mahdollisuuksia itse tekemiseen, kulttuuri- ja liikuntaharrastuksiin, sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä hengelliseen toimintaan. Lähitoreilla tarjotaan myös terveyspalveluita ja neuvontaa sekä ohjattua ryhmätoimintaa. Päivätoimintakeskukset tarjoavat virikkeellistä, kuntouttavaa, omatoimisuutta tukevaa ja sosiaalisia kontakteja ylläpitävää päivätoimintaa ja tukee selviytymistä kotioloissa mahdollisimman pitkään. Päivätoiminnassa järjestetään myös

asiakasohjaajan tarveharkintaan perustuen hygieniapalveluita. Päiväkeskuksessa tarjotaan monipuolista ruokaa ja kiinnitetään huomiota asiakkaan ravitsemukseen.

Ravitsemus kotihoidossa:

Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Hyvä ravitsemustila tukee kotona asumisen mahdollisuutta ja nopeuttaa sairauksista toipumista. Painonvaihtelut, tahaton laihtuminen ja muut hyvää ravitsemusta vaarantavat tekijät, kuten sairaudet ja lääkitys, tulee tunnistaa ja ottaa huomioon yksilöllisesti ravitsemuksen turvaamiseksi.

Ruokailutilanteen viihtyisyyteen ja asiakkaan mahdollisuuteen valita mieluisat ruoat ja ruoka-aineet kiinnitetään huomiota. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito. (www.ruokavirasto.fi; Vireyttä seniorivuosiin -ikäntyneiden ruokasuositus.)

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

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeuttia. Hän myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, voidaan tarvittaessa pyytää suuhygienistin apua asiakkaan suun hoitoon liittyen.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikön asiakkaiden ruokahuolto tapahtuu asiakkaiden kotona. Osalla asiakkaista on ateriapalvelu. Ruoan lisäkkeet sekä välipalat, leivät, mehut, marjakeitot, hedelmät, vihannekset

ym. asiakkaiden ruokatarpeet tilataan asiakkaan kanssa yhdessä kauppapalvelusta. Osalle asiakkaista tilataan kaikki ruokatarvikkeet kauppapalvelusta hoitajan ja asiakkaan yhteistyönä.

Jotkut yksikön asiakkaista käy itse kaupassa ostamassa ruokatarvikkeet. Lisäksi joidenkin asiakkaiden omaiset huolehtivat asiakkaiden kauppaostoksista. Hoitokäynneillä hoitaja tekee ruoka- ja elintarvike-ehdotuksia ostoslistalle, jotta asiakkaan ruokavalio sisältäisi riittävästi ravintoaineita ja ruokavalio olisi mahdollisimman monipuolinen. Ruokavalio-ohjauksessa noudatetaan näyttöön perustuvaa tietoa sekä Pirhan ohjeistusta.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ateriapalvelu huomioi heille ilmoitetut erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat aterioiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Kauppapalvelusta suunniteltaessa ja ostettaessa ruokatarvikkeita, huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliotuotteet ja erityistarpeet asiakkaiden kanssa keskustellen. Myös ravitsemusterapeuttia konsultoidaan erityisruokavalio- ja ruokarajoiteasioissa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden kanssa keskustellaan riittävän monipuolisen ja ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisesta ruokavaliosta ja sen noudattamisesta. Huolehditaan, että asiakkaiden ostoslista kauppapalvelusta sisältää riittävästi ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisia elintarvikkeita. Hoitokäynneillä huolehditaan asiakkaiden aterioiden ja nesteiden tarjoamisesta. Hoitokäynneillä seurataan myös asiakkaiden ruoan menekkiä tarkistamalla jääkaapin sisältöä. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti hoitosuunnitelman mukaan. Hoitokäynneillä huolehditaan, että asiakkaalla on saatavissa ja tarjolla juotavaa riittävästi. Erityisesti kuumalla ilmalla hoitokäynneillä tarjotaan asiakkaille riittävästi nestettä esim. Vichyä.

Ikääntyneiden ruokasuositukset

Riittävän monipuolinen ruoka, joka sisältää vain vähän suolaa ja tyydyttyneitä rasvoja, mutta riittävästi proteiinia ja muita ravintoaineita, suojaa sydäntä ja aivoja myös korkeassa iässä. On suositeltavaa syödä kasviksia, marjoja ja hedelmiä runsaasti ja monipuolisesti. Lisäksi terveyttä ja hyvinvointia edistävä ruokavalio sisältää kalaa, palkokasveja, hyvälaatuisia rasvoja (kasviöljy, rypsiöljy), pähkinöitä, täysjyväviljoja ja sopivasti maitovalmisteita.

Säännöllinen ruokailurytmi edistää jaksamista ja auttaa pitämään ruokavalion riittävän monipuolisena. Ruokailutilanteesta pitäisi luoda virkistävä ja mielihyvää tuottava hetki.

Lautasmalli auttaa koostamaan ravitsevan aterian. Ikääntyneiden lautasmallissa kolmasosa lautasesta täytetään kasviksilla (tuoreilla tai kypsennetyillä), toinen kolmasosa proteiinipitoisella ruoalla (liha, kala, kananmunat, palkokasvit) ja viimeinen kolmasosa perunalla, viljalisäkkeellä tai riisillä. Aterian yhteydessä suositellaan täysjyväleipää, jonka päälle levitetään kasvirasvavevitettä (60–75 %). Juomaksi sopii maito tai piimä, ja salaatikastikkeeksi öljypohjainen kastike (rypsi- tai oliiviöljy). Jälkiruoaksi suositellaan marjoja tai hedelmää.

Ikääntyneiden proteiinin saantisuositus on korkeampi kuin nuoremmilla, ja siksi jokaisella aterialla ja välipalalla tulisi olla proteiinipitoinen tuote. Proteiini auttaa säilyttämään lihasvoiman, ylläpitämään hyvää vastustuskykyä, edistämään haavojen paranemista ja tukemaan aktiivista elämäntapaa.

Proteiinia saadaan monista lähteistä, kuten kalasta, kananmunasta, broilerista, lihasta, herneistä, pavuista, linsseistä ja maitovalmisteista. Riittävän proteiinin saannin turvaaminen on tärkeää, jotta ikääntyneet saavat riittävästi proteiinia lihasvoiman ylläpitämiseksi ja yleisen hyvinvoinnin tukemiseksi. Proteiinin tarve vuorokaudessa painokiloa kohden on seuraava:

- Paino 60 kg: 72–84 grammaa
- Paino 70 kg: 84–98 grammaa
- Paino 80 kg: 96–112 grammaa
- Paino 90 kg: 108–126 grammaa

Ikääntyessä suolen toiminta hidastuu. Ummetusta aiheuttaa liian vähäinen kuidun saanti, liian vähäinen liikunta ja niukka neste saanti. Suolessa kuitu ja neste pehmentävät ruokaa, koska kuitu sitoo vettä ja nopeuttaa ruoan liikettä. Ruoasta saatavalla kuiduilla on suotuisa vaikutus myös suoliston mikrobistoon ja auttaa pitämään veren sokeri- ja rasva-arvot normaaleina.

Viljat, marjat, juurekset, vihannekset, hedelmät, palkokasvikset, pähkinät ja siemenet ovat hyviä kuidun lähteitä. Kasviksista saatava neste tekee myös hyvää suolistolle.

Hyviä kuidun läheteitä ovat puuro (täysjyvähiutale), yli 6 % kuitua sisältävät leivät, täysjyvämurot ja mysli. Puuroon voi lisätä kauraleseitä ja/ tai siemeniä.

Ruokavalioon saadaan juureksilla, vihanneksilla, marjoilla ja hedelmillä raikkautta, väriä ja vaihtelua ruokavalioon. Niistä saadaan myös vitamiineja ja kivennäisaineita. Kasviksia olisi hyvä nauttia 6 annosta päivässä.

Ruoan sisältämä runsas suolapitoisuus haittaa elintoimintoja ja heikentää verenpainelääkkeen tehoa. Ruoanvalmistuksessa on hyvä käyttää jodioitua suolaa. Leivän, juuston ja valmisruoan suolapitoisuus on hyvä olla alle yhden prosentin tai lähellä yhtä prosenttia. Sydänmerkki tuotteiden suolapitoisuus on kohdallaan.

Ikääntyessä janon tunne voi heikentyä ja tällöin usein juominen unohtuu. Kuivumisen oireita ovat väsymys, huimaus, kaatumisalttius, heikentynyt suorituskyky ja sekavuus.

Päivittäin pitäisi juoda 1–1,5 litraa nesteitä. Kuumalla ilmalla, hikoillessa tai liikunnan yhteydessä tulee juoda tavanomaista enemmän. (Huom! nesterajoitukset). Hyviä juomia ovat vesi, kivennäisvesi, maito ja piimä. Täysmehua voin juoda lasillisen päivässä mielellään ruokailun yhteydessä.

Kun ruokahalu on huono, kannattaa valita juomia, joista saa energiaa, proteiinia ja muita ravintoaineita. Esim. Maito- ja kasvijuomat sellaisenaan tai maustettuina sekä apteekin täydennysravintovalmisteet. Asiakkaan saatavilla kannattaa pitää vesikannua ja huolehtia käynneillä asiakkaan riittävästä nesteen saannista. Lisäksi lihaskuntojumpan jälkeen voi nauttia rasvatonta maitoa. On hyvä juoda säännöllisin väliajoin. Sokerisia juomia tulisi välttää. Kahvi ja tee lasketaan nesteeksi, niitä voi juoda 2–4 kupillista päivässä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta, Vireyttä seniorivuosiin, Ravitsemusopas ikääntyneille 2021)

Kissanmaan kotihoidossa lääkäripalvelujen tuottajana toimii Ikifit Oy, josta lääkäri käy tekemässä kotikäyntejä kerran viikossa ja sairaanhoitaja voi konsultoida lääkäriä Pegasospostin kautta tarpeen vaatiessa. Lääkärillä on myös ilta- ja yöpäivystys, joka mahdollisuuden yhteydenpitoon myös iltavuorossa. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Pohjoinen 3 -alueella toimii myös pooli, eli 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.

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

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kissanmaan kotihoidossa asiakkaita omavalvontasuunnitelman kirjaushetkellä 77 asiakasta, jotka jakautuvat 46–94 vuotiaisiin.

Kissanmaan kotihoidossa on ikäihmisten lisäksi myös vammaispalvelun asiakkuuksia.

Kissanmaan kotihoidossa työskentelevä henkilöstö tekee sekä fyysisiä kotihoidon käyntejä sekä etäkäyntejä jakautuen kahteen tiimiin.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus ja arvot on käsitelty 24.7.2024. Kissanmaan kotihoidon henkilöstökokouksessa yhteisesti. Palvelulupaus ja arvot käsitellään yhteisesti vähintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

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.

Kissanmaan kotihoidossa työskentelemme ihmisläheisesti ja inhimillisesti. Ihmisläheisyys tarkoittaa meillä tasa-arvoa ja kunnioitusta. Kaikkien asiakkaidemme palveluntarve arvioidaan yhtenäisillä mittareilla, mikä takaa tasavertaiset lähtökohdat kaikille. Asiakkaan hoito suunnitellaan yksilöllisesti, huomioiden hänen erityiset psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset tarpeensa. Meille ihmisläheinen lähestymistapa tarkoittaa sitä, että olemme ihmisiä ihmiselle: kuuntelemme, autamme ja olemme vuorovaikutuksessa asiakkaidemme kanssa heidän elämänsä kaikissa vaiheissa.

Inhimillisuus Kissanmaan kotihoidossa tarkoittaa sitä, että asiakas tuntee itsensä arvokkaaksi ja saa tarvitsemansa avun ja neuvot. Asiakas osallistuu hoitonsa suunnitteluun ja voi toimia omien tottumustensa mukaisesti, kunnioittaen hänen rajojaan. Työntekijän näkökulmasta inhimillisuus näkyy suunnitelmallisuutena, hyvänä ajankäyttönä ja vuorovaikutusosaamisena. Meidän työntekijämme tarjoavat asiakkailleen aidon, kiireettömän ja läsnä olevan kohtaamisen. Jokainen asiakaskäynti on ainutkertainen, ja vuorovaikutustaidot korostuvat työssämme. Lähtökohtamme on asiakkaiden vahvuuksien ja voimavarojen huomioiminen, ja asiakas sekä hoitaja suunnittelevat yhdessä asiakaskäynnin sisällön.

Kissanmaan kotihoidossa **arvostava** työskentelykulttuuri näkyy asiakkaan ja hänen kotinsa kokonaisvaltaisessa kunnioituksessa. Ymmärrämme, että asiakkaalla on omat arvonsa ja toimintatapansa, ja toteutamme hoitotyötä niitä arvostaen. Jokainen asiakas kohdataan ennakkoluulottomasti, ja työntekijämme noudattavat hyviä käytöstapoja, antaen asiakkaalle mahdollisuuden olla oma itsensä.

Rohkeus merkitsee meille ammattitaidon hyödyntämistä erilaisissa tilanteissa. Keskustelemme asiakkaidemme kanssa avoimesti niin helpoista kuin vaikeistakin asioista. Hoitohenkilöstömme perustelee ammatillisesti ja rohkeasti asiakasta koskevat päätökset, yhteistyössä muun ammatillisen tiimin kanssa.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus vastuulliseen hoitoon. Ammatilaisen tulee tunnistaa oma tietotaitonsa ja viestiä sen riittämättömyydestä tarvittaessa. Kissanmaan kotihoidossa

tarjoamme lisäkoulutusta tarvittaessa, jotta voimme parantaa osaamistamme moniammatillisesti.

Vastuullisuus syntyy siitä, että sovitut asiakaskäynnit toteutetaan aikataulun mukaisesti ja asiakkaan tarpeet hoidetaan alusta loppuun. vastuuhoidajamalli varmistaa, että asiakkaan vastuuhoidaja hoitaa asiakaskäynnit työvuoronsa aikana, minimoiden hoitajien vaihtuvuuden. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta, eikä asiakasta koskevia asioita jaeta hoidon ulkopuolisille tahoille.

Asiakkaamme voivat **luottaa** hoitohenkilöstön ammattitaitoon. Virhetilanteissa tuomme rohkeasti esille virheet ja tiiminä mietimme, miten voimme estää niiden toistumisen. Jokainen työntekijä kohtaa asiakkaan ammattimaisesti ja yksilöllisesti, ja työtä ohjaa tutkittuun tietoon perustuva ammattitaito. **Kissanmaan kotihoidossa** asiakastyötä tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti, ja käyntiaika on tarkkaan määriteltä. Hoitotoimenpiteiden aikana hoitajat kertovat asiakkaalle, mitä tekevät, ja perustelevat toimintansa tiedolla. Hoitajat ohjaavat asiakasta olemaan yhteydessä asiakasohjaajaan tai muihin tahoihin, jos palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia. Hoitajat osallistuvat työnantajan tarjoamiin koulutuksiin ammattitaidon ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi.

Turvallisuus huomioidaan aina sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Asiakkaiden liikkumisen apuvälineitä käytetään tarvittaessa, ja asiakaskäynnillä asiakas on aina keskiössä. Häntä koskevat asiat käsitellään läpinäkyvästi ja oikea-aikaisesti. Tiedonkulku- ja monialainen yhteistyö pyritään järjestämään **Kissanmaan kotihoidossa** joka toinen viikko järjestetään moniammatillinen kokous, johon osallistuvat kotihoidon terveydenhoitajat, sairaanhoitaja, vastaava sairaanhoitaja ja mahdollisuuksien mukaan myös kotihoidon lähihoitajia. Lisäksi kokouksessa ovat mukana kotihoidon lääkäri, asiakasohjaaja sekä kotikuntoutuksen fysioterapeutti ja toimintaterapeutti. Muina yhteistyökumppaneina toimivat perhehoitaja, päivätoiminnan hoitajat, kolmannen sektorin työntekijät, sosiaalityöntekijät ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Yhteistyötä tehdään yhteisillä kotikäynneillä sekä puhelimen ja sähköpostin avulla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Kissanmaan kotihoidossa, joka kuuluu osaksi kotona asumista tukevien palveluiden Pohjoinen 3 -aluetta.

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

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kotihoidon esihenkilö Jessica Iso-Oja jessica.iso-oja@pirha.fi

Etäkäyntitiimin lähihoitajat

Kissanmaan kotihoidon lähihoitajat, terveydenhoitajat, sairaanhoitaja sekä palveluavustaja.

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 vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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 tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kuukauden aikana vähintään kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vuorokauden 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-laaturavoitteiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella.

IKI2035-ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

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

kohderymänä on koko henkilöstö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Kissanmaan kotihoidossa jokainen työntekijä koulutetaan RAI-arviointien tekemiseen työsuhteen alkuvaiheessa. Koulutukseen sisältyvät Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen verkkokoulun RAI-välineistö ja RAI-arviointikurssit, RAI-järjestelmän kotihoidon arviointijärjestelmä (interRAI-HC) -kurssi sekä yhden päivän kestävä lähikoulutus. Arvioinnin tekemiseen järjestetään tarpeen mukaan lisätukea kokeneemmalta työntekijältä. Työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua syventäviin koulutuksiin. Henkilöstölle mahdollistetaan myös osallistuminen RAI-vuosikellon mukaisesti järjestettäviin henkilöstölle kohdennettuihin koulutuksiin. Lisäksi Kissanmaan kotihoidosta löytyy RAI-avainosaaja sekä RAI-kouluttajakoulutus vastaavalta sairaanhoitajalta.

Asiakkaan hoidosta vastaava sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja katsoo tehdyn RAI-arvioinnin läpi yhdessä lähihoitajan kanssa. Tällä pyritään varmistamaan laatua sekä arvioinnin oikeellisuutta. Mahdolliset virheet ja ristiriidat havaitaan sekä korjataan ennen arvioinnin lukitsemista.

Riskienhallintaa pyritään toteuttamaan muun muassa RAI-vastuuhenkilön ja esihenkilön yhteistyöllä käyden kuukausittain Pirkanmaan hyvinvointialueen vuosikellon määrittelemät toiminnot, kuten alueen asiakasrakenteen ja laatumittareiden toteutumisen alueella. Lisäksi vastuuhenkilö seuraa RAI:n toteutumista ajallaan. Laatumittareita ja asiakasrakennetta käydään säännöllisesti läpi RAI-vastuuhenkilön ja esihenkilön välillä. Lisäksi yksikön henkilöstöpalavereissa käydään läpi RAI:n laatumoduuleja, niiden tavoitteita ja toteutumista. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä toimenpiteitä tavoitteiden saavuttamiseksi. Laatumoduulien tavoitteiden saavuttamisessa hyödynnetään myös tiimin henkilöstön omia vahvuuksia, kuten ravitsemus- ja liikuntaosaaminen.

Henkilöstö perehdytetään laatumoduuleihin sekä HaiPro-järjestelmän käyttöön. Asiakas- ja potilasturvallisuutta parantaakseen henkilöstöä veloitetaan raportoimaan jokainen läheltä piti -tapaus sekä jo tapahtuneet tapaukset. Nämä käsitellään yksikön sisäisesti yhdessä henkilöstön kanssa kuukausittain pohtien toimenpiteitä, millä haittatapahtumat pyritään ehkäisemään jatkossa.

Osana riskienhallintaa hoitajat tekevät päivittäismerkinnät ja informoivat asiakkaan voinnissa ja toimissa olevista muutoksista tiimin sairaanhoitajaa. Näin voidaan varmistaa, että asiakkaan

muuttuneeseen tilanteeseen puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja vältetään mahdollinen sairaalajakso.

Kissanmaan kotihoidossa perehdytetään kaikki yksikön uudet työntekijät 3–5 päivän mittaisella perehdytysjaksolla. Perehdytyksen aikana työntekijä perehtyy ensimmäisenä ja toisena päivänään asiakastyöhön hänelle määritellyn perehdyttäjän kanssa kotikäynneillä. Kotikäynneillä työntekijä oppii asiakaskäynnin suorittamiseen liittyviä asioita, kirjaamista ja poikkeavissa tilanteissa toimimista. Perehdytyksen aikana varmistetaan lääkinnällisten laitteiden käyttöosaaminen perehdyttäjän toimesta. Kolmantena päivänä työntekijä suorittaa vaaditut kurssit ja käy hallinnollisen perehdytyksen esihenkilön johdolla. Neljäntenä päivänä lääkevastaava pitää lääkehoidon perehdytyksen.

Lisäksi osana perehdytystä hygieniayhdyshenkilöt pitävät hygieniaperehdytyksen ja turvallisuusyhdyshenkilöt pitävät turvallisuusperehdytyksen. Perehdytys etenee allekirjoitettavan perehdytysrunгон mukaisesti, jonka avulla kerrataan asioita tarvittaessa uudelleen. Perehdytysrunkojen lisäksi aloittavalle työntekijälle on käytössä ensimmäisen työvuoron ja lääkkeenjaon apulista asiakaskäynnin tueksi.

Työntekijöiden ammatillinen osaamisen ylläpitäminen ja edistäminen pyritään varmistamaan jatkuvasti motivoimalla henkilöstöä sisäisiin ja ulkoisiin tarjolla oleviin koulutuksiin.

Osallistuminen näihin mahdollistetaan resurssisuunnittelun avulla ja nämä pyritään suunnittelemaan työvuorolistoihin ennakoidusti.

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito kuuluu ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä kotihoidon

alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan Kissanmaan kotihoidon toimintaa, jossa lähiesihenkilönä toimii kotihoidon esihenkilö Jessica Iso-Oja, jessica.iso-oja@pirha.fi. Kissanmaan kotihoito on osa Pohjoinen 3 -aluetta, jota johtaa palvelupäällikkö Merja Korpi, merja.korpi@pirha.fi

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023; astui voimaan 1.1.2024) 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.

Esihenkilö johtaa Kissanmaan kotihoidon yksikön palvelutoimintaa strategisesti ja tehokkaasti, hyödyntäen toiminnanohjausjärjestelmää ja valvoen, että palvelut täyttävät niille asetetut edellytykset. Hän selkeyttää tarvittaessa yksikön toiminnalle toiminnan tavoitteita ja varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät omat vastuualueensa ja niihin liittyvät odotukset.

Esihenkilö varmistaa, että asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaiset käynneille määritellyt ajat toteutuvat suunnitellusti, ja että hoitohenkilöstö noudattaa sovittuja aikaikkunoita. NFC-tunnisteiden avulla esihenkilö voi seurata käyntien toteutumista lähes reaaliaikaisesti, mikä mahdollistaa nopean puuttumisen poikkeamiin. Poikkeavista tilanteista johtuvat käyntiaikojen alitukset kirjataan potilastietojärjestelmään, ja tarvittaessa käyntiaikoja voidaan muuttaa tarvetta vastaavaksi.

Esihenkilö seuraa aktiivisesti yksikön toimintaa ja työntekijöiden suoriutumista. Seurannan avulla tunnistetaan kehittämiskohteita ja tarjotaan tukea työntekijöille näiden kohdalla. Sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien tavoitteellinen välittömän asiakastyön määrä on vähintään 25 % heidän työajastaan. Tarvittaessa toimintaa suunnitellaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Työajan kirjaaminen tapahtuu NFC-tunnisteiden avulla.

Esihenkilö ennakoi mahdollisia ongelmatilanteita ja puuttuu niihin viipymättä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi resurssien uudelleenjärjestelyä, lisäkoulutusta tai prosessien kehittämistä. Hän myös johtaa yksikköään Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukaisesti, käyden strategian henkilöstön kanssa läpi ja johdattaen yksikön toimintaa strategisten tavoitteiden kautta.

Avoin ja osallistava viestintä on esihenkilön johtamistyön ytimessä. Hän ylläpitää avointa ja rakentavaa vuoropuhelua työntekijöiden kanssa, jolloin he voivat tuoda esille huoliaan, ideoitaan ja kehitysehdotuksiaan ilman pelkoa negatiivisista seurauksista. Esihenkilö tukee työntekijöiden ammatillista kehitystä ja työhyvinvointia mahdollistamalla resurssin koulutuksia varten ja havainnoimalla työssäjaksamista ja tarvittaessa puuttumalla tilanteisiin.

Esihenkilö pyrkii luomaan työympäristön, jossa jatkuva parantaminen ja kehittäminen ovat osa arkea. Tämä edellyttää työntekijöiden sitouttamista kehitysprosesseihin ja innovaation tukemista, jotta yksikkö voi vastata muuttuviin tarpeisiin ja ylläpitää korkeaa laatua. Esihenkilö toimii esimerkkinä niin työetiikan, asenteen kuin arvojen osalta, ja hänen sitoutumisensa organisaation tavoitteisiin ja arvoihin inspiroi myös työntekijöitä tekemään samoin.

Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle havaitsemistaan poikkeamista, joihin esihenkilö puuttuu viipymättä. Esihenkilö selkeyttää yksilöille ja koko yksikölle asetettuja tavoitteita ja odotuksia, varmistaen, että kaikki ymmärtävät ja sitoutuvat niihin. Näin esihenkilö luo työyhteisön, jossa palvelut tuotetaan laadukkaasti ja strategisten tavoitteiden mukaisesti, samalla kun työntekijöiden työhyvinvointi ja ammatillinen kehittyminen varmistetaan.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. ([Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022 – Finlex.fi](#))

Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. ([Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 – Finlex.fi](#))

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. ([Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 – Finlex.fi](#); pykälä 36 tulee voimaan 1.1.2025)

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

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

Asiakkaaksi hakeutuminen

Kissanmaan kotihoidon palveluihin tullaan asiakkaaksi asiakasohjaajan kautta.

Asiakasohjaaja vastaanottaa tiedon joko kotoa tai sairaalasta tulevasta asiakkuudesta, jonka kanssa hän tekee palvelutarpeen arviointikäynnin. Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle kotoa tulevalle asiakkaalle tehdään RAI-osittaisarviointi, ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja.

Asiakasohjaaja viestii asiakkuudesta kotihoitoon. Mikäli asiakkaan ajatellaan olevan säännöllisen koti(sairaana)hoidon asiakas, aloitetaan hänelle arviointijakso. Mikäli asiakas

tarvitsee palveluita määräaikaaisesti, voidaan hänelle myöntää tilapäistä koti(sairaanhoidon) palvelua.

Kotihoito reagoi mahdollisimman nopeasti palvelutarpeen kirjaamisnäytölle tulleeseen tietoon asiakkuudesta. Sairaanhoidtaja viestii työnjärjestelyyn uudesta asiakkaasta, jonka kanssa sopii asiakkaan aloituksen asiakkaan tarvetta vastaavaan aikaikkunaan.

Kuntouttava arviointijakso

Kuntouttavan arviointijakson kesto on 2–4 viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arviointia ei voi tehdä hoitaja, joka ei ole saanut koulutusta arvioinnin tekemiseen eikä siten oikeuksiakaan RAI-järjestelmään. Arviointia ei myöskään voi tehdä asiakas itse tai omaiset. Asiakas on aina itse mukana arvioinnin tekemisessä ja tarpeen mukaan tähän osallistetaan, myös omaiset ja läheiset. Tarvittaessa konsultoidaan muita asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä tai tahoja arvioinnin laadun varmistamiseksi.

Arvioinnin tavoite on taata asiakkaalle sellainen hoito ja sellaiset palvelut, jotka mahdollisimman hyvin tukevat hänen kotonansa asumistaan. Asiakkaat ovat myös tasa-arvoisessa asemassa, kun heidät arvioidaan samalla menetelmällä.

Puolivuositaisen RAI-arvioinnin tekemisestä vastaa aina asiakkaan vastuuhoidtaja. Mikäli asiakkaalla on enemmän etäkäyntejä kuin fyysisiä käyntejä, voi asiakkaan RAI-arvioinnin tehdä etäkäyntitiimin hoitaja.

”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- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#))

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan. Kotihoidossa tuetaan asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelma ja päätös lähetetään kirjallisena tiedoksi asiakkaalle itselleen asiakasohjaajan toimesta.

Asiakkaalla on oikeus pyytää häntä koskevat asiakirjat nähtäväksi. Nämä pyydetään olemassa olevalla Asianosaisen tiedonsaantipyynnö -lomakkeella, joka täytetään asiakkaan tai omaisen toimesta ja toimitetaan kirjaamoon.

”Asiakkaalla / potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta / potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään.” ([Asiakkaan ja potilaan oikeudet – Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#))

”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 vääriin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

Kissanmaan kotihoidossa asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen.

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon.

Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

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 soittaa myös 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.

”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](#))

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietyistä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta.

Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettävästä päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. ([Itsemääräämisoikeus | Valvira](#))

Kissanmaan kotihoidossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Kotihoidossa itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän sen ymmärtää. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidoista ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa kotihoito opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan yksikössä ainoastaan, mikäli asiakkaan päätöksentekokyky on alentunut muistisairauden tai psyykkisen sairauden vuoksi. Kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajata muutoin kuin silloin, kun hoitamatta jättäminen aiheuttaisi epäinhimillistä kärsimystä asiakkaalle. Tällöin kotihoidon hoitaja ottaa yhteyttä joko asiakkaan omaisiin, kotihoidon lääkäriin tai ensihoitoyksikköön. Asiakas ohjataan muiden palveluiden piiriin, mikäli asiakkaan inhimillinen ja hyvä hoito edellyttäisi asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista.

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

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

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.

Kuntouttavan arviointijakson kesto on 2–4 viikkoa, jonka 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, IADLCH, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja.

Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti).

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

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. 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 asiakastytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi - kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää kotihoidon työntekijöille koulutusta rakenteellisesta sosiaalihuollon kirjaamisesta, jossa käydään asiakastyön kirjaamista läpi. Lisäksi **Kissanmaan** kotihoidon työntekijät ohjataan tutustumaan kirjaamisohjeisiin perehdytyksen yhteydessä. Tiimillä on saatavilla hoitotyön kirjaamisohjeet tiimin TEAMS- kansiossa. Lisäksi tarpeen mukaan järjestetään palavereita koskien hoitotyön kirjaamista. Työntekijät suorittavat Pirhan Moodlesta sosiaalihuollon kirjaamiskurssin ja Kanta- palveluista sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat- verkkokoulutuksen.

Asiakastyön kirjaamiseen kuluva aika sisältyy asiakaskäyntiin. Kirjaaminen tapahtuu asiakkaan kotona viipymättä kotikäynnin yhteydessä. Hoitotyön kirjaamisen laatua valvotaan ja tästä annetaan palautetta hoitajille. Asiakkaan vastuuhoidtaja päivittää aina tarpeen vaatiessa asiakkaan hoitosuunnitelman.

Mikäli asiakas tarvitsee edunvalvontaa, sairaanhoitaja sopii lääkärin kanssa yhteisen kotikäynnin asiakkaan kotiin, jossa laaditaan lausunto edunvalvonnan tarpeesta, joka kirjataan kertomukselle. Tämän jälkeen voidaan hakea edunvalvontaa.

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa.

Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Valmistelutyö tehdään yhteistyössä asiaan liittyvien henkilöiden kanssa ja vastine laaditaan annetun aikataulun mukaisesti. Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään Kissanmaan kotihoidon yksikköpalavereissa. Niiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaus- ja kehittämistoimenpiteet. Muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa. Tarpeen vaatiessa päivitetään myös omavalvontasuunnitelma.

3.5 Henkilöstö

Yksikössä työskentelee sosionomi, sairaanhoitaja (AMK), terveydenhoitajia (AMK & YAMK), lähihoitajia, apu- ja perushoitaja sekä palveluavustaja.

Kissanmaan kotihoidossa työskentelevän henkilöstön nimikkeet ja lukumäärät:

- Kotihoidon esihenkilö: 1
- Vastaava sairaanhoitaja: 1
- Terveydenhoitaja: 2
- Sairanhoitaja 1
- Lähihoitaja 33
- Perushoitaja 1
- Apuhoitaja 1
- Palveluavustaja 1

Omavalvontasuunnitelman kirjoittamishetkellä fyysisiä kotihoidon käyntejä tekee aamuvuorossa keskimäärin kahdeksan henkilöä ja iltavuorossa keskimäärin neljä henkilöä per vuoro. Etäkäyntejä puolestaan tekee aamuvuorossa sekä iltavuorossa kolme henkilöä per vuoro. Äkillisissä sijaistarpeissa resurssit täytetään Pohjoisen 3 -alueen ylimääräisillä hoitajilla tai yksikön sijaisilla. Henkilöstöllä on mahdollisuus myös tehdä ylimääräinen vuoro tai vaihtaa vuoroa tässä tapauksessa. Sijaistarpeiden täyttämistä vastaa koordinaattori yhdessä esihenkilön kanssa. Pitkäaikaisempi sijaisrekrytointi avataan Kuntarekryn kautta ja tästä vastaa esihenkilö. Sijaisten osaaminen varmistetaan sijaisille tehdyn perehdytysrunгон avulla. Kissanmaan kotihoidossa ei ole käytetty vuonna 2024 vuokrattua työvoimaa.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- 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 \(valvira.fi\)](#).

Kissanmaan kotihoitoon hakevat työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito, joka arvioidaan haastattelutilanteessa.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytetään LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit edellytetään suoritettavaksi ennen työsuhteen alkua. Lisäksi henkilö näyttää osaamisen toteen yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti näytöin.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki / Suosikki).

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

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

Työpaikkailmoitukseen merkitään vaade rikostaustaotteen esittämisestä työsuhteen alussa. Esihenkilö tarkistaa otteen ja ilmoittaa esityspäivämäärän sekä dokumentin kirjauspäivämäärän henkilöstösihteerille. Henkilöstösihteerin kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan.

[Rikostaustaotteen esittäminen](http://intra.pirha.fi) (intra.pirha.fi) ja [Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvonta](#) (Valvira.fi)

Kissanmaan kotihoidossa on kaikille uusille työntekijöille perehdytys, jonka runkona käytetään perehdytyslomaketta. Lomakkeesta löytyy kohdat läpikäytävillä asioille. Lopuksi lomake palautetaan esihenkilölle allekirjoitettuna. Esihenkilö arkistoi tämän ja perehtyjälle annetaan

kopio. Tarvittaessa asioihin voidaan palata ensimmäisen kerran jälkeen myöhemmässä vaiheessa.

Perehdytyksen tukena on käytössä päivittäisen asiakastyön tarkistuslista.

Perehdytysuunnitelmaan sisältyy lääkehoidon perehdytys, jonka antaa lähipalvelualueen terveyden- tai (vastaava)sairaanhoitaja. Perehdytyksen yhteydessä varmistetaan ammatillinen osaaminen ottamalla näytöt esim. lääkejaosta ja insuliinin pistämisestä. Lääkehoidon perehdytys toteutetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksen tukena on käytössä Lääkejaon tarkistuslista.

Työntekijä perehdytetään myös työsuojausasioihin ja sähköisten raportointivälineiden käyttöön.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset.

Työntekijältä edellytetään myös omavalvontasuunnitelman, pelastussuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman läpikäymistä, jonka hän kuittaa allekirjoituksellaan. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä perehdytyksestä vastaa lähipalvelualueen kotihoidon esihenkilö.

Tarkempi kuvaus perehdytyksen kulusta löytyy kohdasta 3.1.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen 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. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää

ammattitaitoa ([Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994 - Finlex.fi](#)). ([Koulutusohje – intra.pirha.fi](#))

Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja viestii säännöllisesti tarjolla olevista koulutusmahdollisuuksista henkilöstölle. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön henkilökohtaisia vahvuuksia omassa työssään ja koulutuksia pyritään tarjoamaan yksilöidysti myös näiden mukaan. Esihenkilö vastaa resurssisuunnittelusta niin, että koulutuksiin on mahdollisuus osallistua. Esihenkilö seuraa henkilöstön koulutuskortteja ja valvoo, että suoritettavat koulutukset tulevat suoritetuksi ja jokainen yksikön työntekijä saa riittävästi täydennyskoulutusta vuosittain.

Työntekijöillä on velvollisuus osallistua Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutuksiin. Koulutuksiin voi ilmoittautua oman kiinnostuksen mukaan, lisäkoulutuksen tarpeesta tai yksikköön kohdistuvasta tarpeesta. Ennen ilmoittautumista keskustellaan asiasta vastaavan sairaanhoitajan kanssa.

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun.

Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. ([Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira](#))

Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla voimassa oleva lääkehoitolupa. Vastuu henkilöstön osaamisen varmistamisesta yksikötasolla on yksikön lähiesihenkilöllä, joka yhdessä lääkevastaavan kanssa organisoii uusien työntekijöiden tai pitkältä vapaalta töihin palaavien työntekijöiden perehdytyksen. Lähiesihenkilö ja lääkevastaava seuraavat lääkelupien suorittamisen ja uusimisen tarpeita sekä koulutustarpeita ja järjestävät mahdollisuuden tarvittaviin koulutuksiin osallistumiseen.

Lääkehoitoa toteuttavalla työntekijällä on vastuu huolehtia omasta osaamisestaan, lääkeluvan suorittamisesta ja uusimisesta Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämän aikataulun mukaisesti. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan palvelulinjan linjausten ja yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla ennen kuin työntekijä voi ryhtyä toteuttamaan lääkehoitoa.

Lääkehoitolupa edellyttää ammattiryhmäkohtaisesti linjattujen osaamisen varmistamisen teoriaosioiden ja näyttöjen suorittamista ja yksikön lääkehoitoon perehdyttämistä sekä toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkärin tai hänen valtuuttamansa lääkehoidosta vastaavan lääkärin myöntämää kirjallista lääkelupaa työntekijälle.

Epäkohdat havaitaan HaiPro-ilmoitusten, asiakkaiden tai muun henkilöstön ilmoitusten avulla. Havaittuihin epäkohtiin puututaan ja mietitään korjaavia toimenpiteitä yhdessä asianomaisen kanssa. Lisäksi esihenkilö varmistaa lisäkoulutusta tarpeen vaatiessa yhdessä lääkevastaavan kanssa.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Esihenkilö varmistaa rekrytoinnilla, että yksikössä on riittävä määrä työntekijöitä erinäisissä vaihtelevissa tilanteissa. Toiminnanohjausjärjestelmästä on nähtävillä hoitajatarve asiakasmäärään suhteutettuna. Koordinaattori järjestelee Pohjoinen 3 -alueen henkilöstöresursseja ja henkilöstö siirtyy asiakastarpeen mukaisesti toiseen yksikköön. Tällä pyritään varmistamaan henkilöstön riittävyys ja lakisääteisten palveluiden toteutuminen.

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-asetamalla 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 systeemisyyt.” ([Minun tiimini - toimintamalli – pirha.fi](#))

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden.

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystoimintolaissa 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. Terveystoimintolaki 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](http://intra.pirha.fi)

Joka toinen viikko järjestetään moniammatillinen palaveri, johon osallistuvat kotihoidon terveydenhoitajat, sairaanhoitaja, vastaava sairaanhoitaja ja mahdollisuuksien mukaan kotihoidon lähihoitajia. Lisäksi palaveriin osallistuvat kotihoidon lääkäri, asiakasohjaaja ja kotikuntoutuksen puolelta fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja lähihoitaja. Muita yhteistyökumppaneita ovat perhehoitaja, päivätoiminnan hoitajat, kolmannen sektorin työntekijät, sosiaalityö ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Yhteistyötä tapahtuu yhteisillä kotikäynneillä, puhelimen ja sähköpostin välityksellä.

Moniammatillisia lääkehoidon arviointeja tehdään yhdessä kotihoidon lääkärin kanssa ja tarvittaessa hän konsultoi muita tahoja muun muassa haasteellisessa tilanteessa on mahdollista konsultoida Tays:n erityisalan lääkäriä. Lääkitysohjeet lääkäri antaa kirjallisesti asiakkaan sairauskertomukselle, josta tieto siirtyy kotihoidolle. Ongelmallisissa tilanteissa sairaanhoitaja / terveydenhoitaja tekee kotikäynnejä, joissa lääkäri keskustelee asiakkaan ja

mahdollisesti myös omaisen kanssa lääkityksestä ja siihen liittyvistä asioista. Lääkäri antaa lääkitykseen liittyvät ohjeen käynnin perusteella. Lääkäri tekee paljon lääkahoitoon liittyviä päätöksiä myös niin, että joko asiakkaan, omaisen tai kotihoidon hoitajan kautta tulee tietoa asiakkaan voinnista, mikä vaatii mahdollisesti lääkemuutoksia ja lääkäri antaa lääkitysohjeet kirjallisesti sairauskertomukselle. Jokaisen vuosikontrollin yhteydessä kotihoidon lääkäri käy asiakkaan kanssa läpi lääkityksen (säännölliset ja tarvittavissa olevat lääkkeet) ja tekee tarvittaessa siihen muutoksia.

Asiakkaan kotiutuessa sairaalasta käy asiakkaan asioista vastaava sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja osaston kanssa lääkityksen läpi puhelimesta. Lisäksi asiakkaan mukana toimitetaan osaston toimesta pyydettyinä kaksi tulostettua paperista lääkelistaa, joista toinen jää asiakkaan kotiin siihen asti, että kotihoito saa päivitettyä Omnin lääkelistan.

Itse lääkeshoidostaan vastaavien asiakkaiden kotiutuksen yhteydessä huolehditaan hoitajan ensikäynnille riittävästi aikaa lääkemuutosten läpikäyntiä varten yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa.

Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja varmistaa sairauskertomuksella ja epikriisissa olevan lääkityslistan yhtenäisyyden ja konsultoi tarvittaessa kotiuttavaa osastoa. Oikeat tiedot päivitetään kotihoidon sairaanhoitajan/terveydenhoitajan toimesta Omniin.

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

Kissanmaan kotihoito toimii yksityisen tahon omistamassa kiinteistössä. Omistaja pitää käyttäjäkokouksia kolme kertaa vuodessa kiinteistön vuokralaisina toimiville yksiköille. Kiinteistöä koskevista asioista tiedotetaan koko henkilöstöä. Lisäksi talon sisäisesti kokoonnutaan säännöllisesti.

Kissanmaan kotihoidon työtilat ovat tarkoituksenmukaiset kotihoidon toimintaan. Ulko-ovet sekä lääkehuone ovat kulunvalvottuja. Lääkehuoneessa on myös lukittavat laatikostot sekä lääkejääkaappi lääkkeiden säilyttämistä varten.

Rakennuksesta löytyy erilaisia kokoustiloja eri käyttötarpeisiin ja työtilasta löytyy kuusi kirjauspistettä, avainkaapit asiakasavainten säilytystä varten ja riittävä määrä vesipisteitä käsienpesuun. Kotihoidon varastotila hoitotarvikkeille ja työntekijöiden pukeutumistilat sekä suihkut löytyvät alemmasta kerroksesta. Kiinteistössä toimii myös muita Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluita eri palvelulinjoilta. Kiinteistössä on suoritettu Radonmittaus 2023. Radonmittauksen tulos oli 7–147 Bq/m³.

Mikäli henkilöstö huomaa toimitiloissa vikoja ja puutteita, tekee hän tästä korjauspyynnön Paketti- järjestelmään ja informoi viipymättä esihenkilöä. Kiinteistön huollosta vastaa L&T Kiinteistöhuolto ja siistiminen tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta. Talon sisäiset vaara- ja haittatapahtumat informoidaan Signal-viestiryhmän kautta. Kiinteistössä on kaksi väestönsuojaa ja asianmukaiset hälytysjärjestelmät. Turvallisuusjärjestelmät ovat tarkemmin kuvattuna pelastussuunnitelmassa.

Kotihoidon asiakkaat vastaavat itse asuntonsa siisteydestä. Riskit asiakkaan kotona tulevat ilmi kotihoidon käynneillä. Siivoaminen järjestetään asiakkaan, omaisen tai ulkopuolisen palveluntarjoajan toimesta. Asiakkaan ollessa kykenemätön itse organisoimaan asuinhuoneistonsa siisteyttä, kotihoito on tarvittaessa yhteydessä omaisiin, sosiaalityöntekijään, edunvalvojaan tai asiakasohjaajaan tämän organisoimiseksi. Riskit tuodaan Granite-riskienhallintajärjestelmään.

Pelastuslain (379/2011) mukaan hyvinvointialueen henkilöstön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin. Ilmoitus tehdään osoitteessa: Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi Ilmoitusten pohjalta pelastuslaitos tekee yhteiskäyntejä kotihoidon ja/tai sosiaalipuolen ja terveystarkastajien kanssa. Pelastuslaitos järjestää myös paloturvakoulutuksia kotihoidolle ja muulle kotikäyntejä tekeväälle henkilöstölle.

Laitteiden käyttöön liittyvä perehdytys ja koulutus annetaan työntekijän perehdytyksessä tai järjestetään tarpeen vaatiessa lisäkoulutusta. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa vioittuneista ja rikkiäisistä laitteista ja turvallisuusriskien muodostavista välinteistä välittömästi esihenkilölle. Välineet ja laitteet poistetaan käytöstä ja näille tilataan huolto Paketti-palvelun kautta tai hävitetään.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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.

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

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 JA jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen:

- ominaisuuksista
- ei-toivotuista sivuvaikutuksista
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- muusta käyttöön liittyvästä syystä

Lisätietoja: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://laakintateknikka-intra.pirha.fi)

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen Sosiaali- ja terveystieteiden Apuvälineyksikkö. Apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat omien asiakkaidensa apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Yksikön perehdytysuunnitelmaan kuuluu HaiPro-vaaratilanneraportin käyttöön perehdyttäminen.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietosuoja ja tietoturva 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 terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Tietoturva ja tietosuoja ovat asiakastyötä tekeville kotihoidon työntekijöille asioita, jotka tulee hallita. Esihenkilö huolehtii siitä, että työntekijät ohjeistetaan henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn ja tietosuojan peruselementteihin. Työntekijät veloitetaan osallistumaan tietosuojan koulutuksiin ja tekemään siihen liittyvän tentin. Lisäksi henkilöstö veloitetaan tutustumaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksiin, jotka löytyvät intrasta.

Vakituinen sekä määräaikainen henkilöstö käy tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen. Koulutuksen käyntitieto siirtyy HR-työpöydälle. Koulutus käydään kahden vuoden välein. Lisäksi työntekijät allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Tämä käydään myös opiskelijoiden kanssa läpi perehdytyksessä.

Pohjoinen 3 -alueella on nimetty jokaiseen yksikköön tietosuojan ja tietoturvan yhdyshenkilöt. Tietoturvakierrokset on suoritettu Pohjoinen 3 -alueella tietosuoja ja tietoturva turvayhdyshenkilöiden ja esihenkilöiden toimesta. Kierroksen aikana on kirjattu lomakkeeseen yksikön kunnossa olevat ja kehitystoimenpiteitä vaativat asiat.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma.

Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

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

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

Henkilöstö on veloitettu ilmoittamaan tietojärjestelmän olennaisten poikkeamien ilmaantumisesta välittömästi IsteKin tukikeskukseen ja tekemään HaiPro-tietoturva- ja tietosuojailmoituksen. Kotihoidon yksiköissä on sekä Evondos- että etäkäyntilaitteita varalla rikkoutuneen tilalle. Näin varmistetaan, että asiakkaan palvelu jatkuu saumattomasti laitteen rikkouduttua.

Teknologisia palveluita tuottaessa asiakasohjaaja arvioi teknologian soveltuvuutta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen kotihoidon palveluissa. Mikäli palvelumuoto on asiakkaalle soveltuva, sovitaan tästä asiakkaan kanssa. Kotihoito organisoii laitteen asiakkaalle ja opastaa tämän käytössä. Mikäli todetaan, ettei laite vastaa asiakkaan tarpeeseen, voidaan palvelu muuttaa fyysiseen käyntiin ja palauttaa laite kotihoidolle.

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, ja 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 – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Kissanmaan kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty Pirkanmaan hyvinvointialueen kansiin 1.3.2024. Uusi Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukainen lääkehoitosuunnitelma on edelleen tekeillä 8/2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa lääkehoitovastaava. Kotihoidon lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat esihenkilö ja lääkehoitovastaava.

3.11 Infektioiden torjunta

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

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

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

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

Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

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

Kerran vuodessa järjestetään käsihygienian seurantaviikko työntekijöille, joka toteutetaan hygieniayhdys henkilön toimesta asiakaskäyntien yhteydessä. Käsihygienian seurantaviikon tulokset käydään läpi työntekijöiden kesken tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa keskustellaan ajankohtaisista hygieniaasioista sekä käydään läpi ohjeistuksia kertauksina. Pegasoksen riskitietomerkinnot ovat tarvittavien asiakkaiden kohdalla ajan tasalla. Työntekijät desinfioivat asiakaskäynneillä käytössä olevat työvälineet asiakaskäyntien välillä. Työntekijän velvollisuus on myös tutustua Pirhan sivuston ajantasaiseen hygieniaohjeistukseen.

Työntekijät suorittavat Infektioiden torjunta- verkkokurssin ja toimii aseptisten ohjeiden mukaisesti sekä hyvää käsihygieniaa noudattaen hoitotyössä. Työntekijät työskentelevät vastuullisesti ja toteuttavat itsevalvontaa. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä hygieniahoitajaan leviävien ja tarttuvien infektioiden ja sairauksien osalta. Vallitsevasta tilanteesta informoidaan henkilökuntaa ja annetaan siihen liittyvät ohjeistukset yhteissä sähköpostiin. Asiakaskohtaiset riskitiedot kirjataan Hilikka-järjestelmään seuraavan käynnin huomioon.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Riikka Lahtinen, riikka.lahtinen@pirha.fi

Mervi Pönkänen, mervi.ponkanen@pirha.fi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kissanmaan kotihoidossa Jessica Iso-Oja vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Perehdytyksessä käydään asiakastietojen kirjaaminen läpi, miten se kuuluu tehdä. Tiimin sairaanhoitajat seuraavat kirjauksia ja niihin puututaan, jos havaitaan virheitä.

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://intra.pirha.fi)

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/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.

Asiakkailta kerätään palautetta Kissanmaan kotihoidossa yllä olevan mukaisesti. Palautteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan kehittämistoimenpiteitä näihin liittyen. Asiakkaiden antaessa palautetta suoraan hoitajalle saamastaan hoidosta, voidaan hoitoa muuttaa asiakkaan toiveen mukaisesti ja enemmän tarvetta palvelevaksi esimerkiksi aikaikkunoiden puitteissa. Hoitaja voi tiedustella asiakkaalta käynnin yhteydessä hänen tyytyväisyyttään saamansa palveluun. Mikäli asiakas haluaa antaa virallista palautetta, ohjataan hänet käyttämään sähköistä Pirkanmaan hyvinvointialueen palautekanavaa tai kehottaa soittamaan Kissanmaan kotihoidon esihenkilölle. Kissanmaan kotihoidossa pyritään ottamaan palaute avoimesti vastaan ja kehittämään toimintaansa palautteen mukaan.

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 \(intra.pirha.fi\)](https://intra.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 asiakassuunnitelmissa 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.

Kissanmaan kotihoidossa on käytössä varautumissuunnitelma. Varautumissuunnitelmat löytyvät hybridivaikuttamiseen muuttuneessa turvallisuusympäristöissä, joka on tuotettu Sisä-

Suomen sote-valmiuskeskuksessa 13.11.23. Tämä sisältää ohjeistuksen, miten, kenelle ja milloin havainnoista ilmoitetaan sekä sähkö, vesi ja tietoliikennehäiriöihin toimintaohjeistukset. Lisäksi on erillinen suunnitelma energiakriisin varalle ja yksiköstä löytyy varavirtalähteitä, taskulamppuja, ensiaputarvikkeita, heijastinliivejä, kannellisia ämpäreitä, paristoja ja käsidesiä sekä kosteuspyyhkeitä. Energiakriisin osalta on myös kartoitettu, mitä toimenpiteitä lyhyt, keskipitkä ja pitkä energiakatkos edellyttää. Kissanmaan kotihoidossa tulostetaan myös asiakaslistat joka perjantai yksikön henkilöstön saataville mahdollisen häiriön varalle. Lisäksi asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat löytyvät erillisestä kansioista paperisena versiona ja nämä päivitetään sinne aina, kun päivityksiä hoitosuunnitelmaan tehdään.

Hoitohenkilöstön saatavuuteen ja riittämättömyyteen Kissanmaan kotihoidossa pyritään vaikuttamaan johtamisella ja ajantasaisella palkkauksella. Kissanmaan kotihoidossa vaihtuvuus on vähäistä ja hoitohenkilöstö on pääasiassa toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa. Laadukkaat palvelu- ja hoitosuunnitelmat sekä asiakastietojen kirjaukset sekä uusien työntekijöiden perehdytys ja selkeät toimintatavat varmistavat mahdollisten sijaisten työskentelyn asiakkailla. Esihenkilö vastaa resursoinnista yhdessä Keskustan alueen koordinaattorin kanssa.

Henkilöstöä osallistetaan koulutuksiin säännöllisesti ja täten varmistetaan osaaminen. Jotta asiakkaan hoidon laatu ei vaarannu, pyritään työnjärjestyksellisesti mahdollistamaan vastuuhoidajan käynnit asiakkaan luona säännöllisesti.

Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus pyritään saavuttamaan **Kissanmaan** kotihoidossa RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä näitä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Kissanmaan kotihoidossa tehdään saumatonta yhteistyötä asiakasohjauksen kanssa. Asiakkaalle selvitetään yhteiset palveluiden myöntämisen kriteerit ja tavoitteet.

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

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. **Kissanmaan** kotihoidon

vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Kissanmaan kotihoidossa päivitetään Granite-työturvallisuusriskilomakkeet kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. Työturvallisuusriskit käydään yksikössä läpi joka vuosi työturvallisuusvuosikellon mukaisesti tai aina tilanteen sitä vaatiessa. Raportti on tulostettuna yksikössä ja työntekijöiden nähtävillä.

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

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

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

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](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.

Kissanmaan kotihoidossa on nimetty tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt. Tietoturvaa ja tietosuojaa valvoo yksikössä esihenkilö, joka tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

Asiakasturvallisuudesta Kissanmaan kotihoidossa vastaavat vastaava sairaanhoitaja sekä kaksi terveydenhoitajaa ja sairaanhoitaja. Työsuojeluvaltuutettu toimii esihenkilön apuna työturvallisuusasioissa ja käyvät aina tarpeen vaatiessa yksikössä puhumassa työturvallisuuteen liittyvistä asioista. Tarvittaessa hän voi olla mukana myös työturvallisuutta vaarantavissa asiakastapauksissa ja pohtia yhdessä henkilöstön kanssa ratkaisuja näihin.

Etäkäyntitiimin kotihoidon tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilö:

Susanna Salo, susanna.e.salo@pirha.fi

Kissanmaan kotihoidon tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilö:

Tytti Meriläinen, tytti.merilainen@pirha.fi

Vastaava sairaanhoitaja:

Maria Aspholm, maria.aspholm@pirha.fi

Sairanhoitaja:

Anna Sihvonen, anna.i.sihvonen@pirha.fi

Terveydenhoitajat:

Mervi Pönkänen, mervi.ponkanen@pirha.fi

Mirja Piironen, mirja.piiroinen@pirha.fi

Työsuojeluvaltuutettu:

Johanna Nevala, johanna.nevala@pirha.fi

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.

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. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Kissanmaan kotihoidossa vastaava sairaanhoitaja käy asiakastilanteisiin liittyvät HaiPro 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.

Vakavan tapahtuman sattuessa esihenkilö ohjaa työntekijän Pirten purkukeskusteluun. Osallistumista suositellaan aina, vaikka työntekijä itse ei kokisikaan sillä hetkellä tarvitsevansa tilanteen purkua.

Pirkanmaan hyvinvointialueella purkuistunnon vetäjinä toimivat omat, siihen erikseen koulutetut keskustelun ohjaajat. Hyvinvointialueella on valmiina noin 30 tehtävään koulutuksen saanutta vapaaehtoista taysilaista purkukeskustelun ohjaajaa.

Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan toistaiseksi pelkästään työterveyshuollon (palveluntuottajana Pirte) toimintana, ja prosessi käynnistetään ottamalla yhteyttä oman alueen työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin klo 8–15).

Kissanmaan kotihoidon alueella pyyntö ryhmäkohtaisen purkuistunnon järjestämisestä tehdään Pirhan purkukeskustelunohjaajien päivystysryhmälle p. 044 4729 606. Numeroon voi jättää soittopyynnön myös ääniviestinä. Päivystäjä ottaa tilaavaan yksikköön myöhemmin yhteyttä.

Tavoitteena on pitää purkutilaisuus kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta, mutta kuitenkin viimeistään viikon sisällä.

Vakavasta tapahtuneesta asiakkaalle tai hänen läheisilleen informoi tilanteen mukaan esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja tai sairaanhoitaja/terveydenhoitaja.

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. Tarkoitus 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 turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sote-valvontalaki 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.

Tarkoituksena on turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista ja edistää heidän hyvinvointiaan sekä tukea omavalvonnan toimivuutta. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen palveluntuottajan henkilöstöä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Muulla lainvastaisuudella tarkoitettaisiin niin palveluita ja niiden saatavuutta tai järjestämistä kuin asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin ilmeisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa. Epäkohdat ja puutteet pitää voida korjata ensisijaisesti omavalvonnallisin toimenpitein. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Näin ilmoitat epäkohdista:

- Työntekijä tekee havainnostaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksen Pirhan HaiPro-ympäristöön, jonka [aloitussivulle](#) pääsee intran sivun alaosan linkkistasta.
- Työntekijä kirjaa ilmoituslomakkeelle tiedot tapahtumasta ja sähköpostiosoitteensa (etunimi.sukunimi@pirha.fi), jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten.
- Ilmoituksen tekijä voi myös seurata, miten hänen tekemänsä ilmoitusta käsitellään. Ilmoituksen tekijällä on velvollisuus ilmoittaa valvontaviranomaisille, ellei asiaa käsitellä.
- Ilmoituksen käsittelijän ja toiminnasta vastaava henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 § palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Finlex.fi)

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

Kissanmaan kotihoidossa perehdytyksessä henkilöstölle kerrotaan ilmoitusvelvollisuuksista ja oikeuksista sekä niiden käytöstä. Lisäksi asiaa käsitellään osana työturvallisuuden vuosikelloa vuosittain. Henkilöstöä on informoitu ilmoitusvelvollisuudesta myös sähköpostitse. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset otetaan huomioon Kissanmaan kotihoidon toiminnassa ja toimeenpannaan ne saataessa.

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

Kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin. (Hygieniayhdyshenkilön toimenkuva) Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhdetten käytön seuranta tehdään vähintään vuosittain hygieniayhdyshenkilön toimesta ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään tietoa lisäämällä. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista. Pirkanmaan

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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Mervi Pönkänen, mervi.ponkanen@pirha.fi

Riikka Lahtinen, riikka.lahtinen@pirha.fi

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuhenkilö 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.

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

Haittatapahtumien ja epäkohtien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Korjaamiseen liittyviä toimenpiteitä seurataan esihenkilön toimesta sekä riskienhallinnan kirjaamisten yhteydessä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Haittatapahtumat läpikäydään tiimipalaverissa myös sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa. Tiimipalavereista

tehdään muistio, joka tallennetaan tiimin TEAMS ryhmään sekä lähetetään jakeluna koko tiimin yhteissähköpostiin. Yhteistyötahoille tiedotetaan yllä mainituista asioista sähköpostitse.

Esihenkilö perehdyttää henkilökunnan omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Uudet työntekijät perehtyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjaan.

[Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

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 laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Kissanmaan kotihoidossa henkilöstö raportoi puutteista ja epäkohdista viipymättä Kissanmaan kotihoidon esihenkilölle. Hän on yhteydessä palvelupäällikköön sekä palveluntuottajaan laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sote-valmiuskeskus:

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

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- koordinoida sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle

- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa ja tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia
- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

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

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

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Henkilöstö lukee omavalvontasuunnitelman ja kuittaa tämän luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Esihenkilö kertoo omavalvonnan tarkoituksesta ja tehtävästä ymmärrettävästi yksikössä. Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja löydettävissä tiimitilasta sille osoitetulta paikalta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, joka käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa yksikön henkilöstökokouksessa. Mikäli omavalvontasuunnitelmaa on tarve muuttaa ennen seuraavan päivityksen ajankohtaa, informoidaan tulleista muutoksista henkilöstöä.

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.

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

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 28.8.2024 Tampere
Palveluyksikön vastuuhenkilö Jessica Iso-Oja, kotihoidon esihenkilö
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.