



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito Koivistonkylä

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1    Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1    Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2    Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
2    Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	10
2.1    Laatiminen ja päivittäminen .....	10
2.2    Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen .....	11
3    Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	12
3.1    Palvelujen laadulliset edellytykset .....	12
3.2    Vastuu palvelujen laadusta.....	17
3.3    Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	17
3.4    Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	25
3.5    Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	26
3.6    Henkilöstö.....	28
3.7    Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	32
3.8    Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	32
3.9    Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	34
3.10    Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	37
3.11    Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	41
3.12    Lääkehoitosuunnitelma.....	42
3.13    Infektioiden torjunta .....	43
4    Omavalvonnan riskienhallinta .....	45
4.1    Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	45
4.2    Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	47
4.3    Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	48
4.4    Ostopalvelut ja alihankinta.....	49
4.5    Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	50
5    Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	51
5.1    Toimeenpano.....	51
5.2    Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	51
6    Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	53

## Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

## Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

# 1 **Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

## 1.1 **Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

### **Y-tunnus**

3221308–6

### **Palveluyksikön nimi**

Kotona asumista tukevat palvelut / Pohjoinen 1/ Kotihoito Koivistonkylä

### **Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot**

(osoite, puhelinnumero)

Palveluesimies Teija Muro, teija.muro@pirha.fi ja p.0400236290

### **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan**

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää Koivistonkylän kotihoidossa oli 94 asiakasta keskimäärin keväällä 2026.

### **Palveluyksikön vastuhenkilö/t**

Palveluesimies Teija Muro, teija.muro@pirha.fi ja p.0400236290

Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi ja p.0407591368

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Palvelut

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

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

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

### Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

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

Koivistonkylän kotihoito on palvelujen toiminnallinen kokonaisuus. Pohjoinen 1 toiminnanohjauksen työnjakajat optimoivat hoitajille sovitut asiakkaiden käynnit Hilkkatoiminnanohjausjärjestelmän kautta.

Kotihoidon asiakkaat voivat hakeutua kuntouttavaan päivätoimintana tai etäpäivätoimintaan. Peseytymispalvelua on mahdollista saada, jos kotona ei ole mahdollista peseytyä.

Kotihoidossa on myös tukipalveluja käytössä mm. Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-avustamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy, ja lääkäripalvelut tuottaa Pirha.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

- Ateriapalvelut (Pirkanmaan Voimia)
- Kauppapalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)
- Turva-avustamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)

- Peseytymispalvelut
- Siivouspalvelu
- Kuntouttava päivätoiminta ja etäpäivätoiminta

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Koivistonkylän kotihoito tuottaa palveluja päivä- ja ilta-aikaan viikon jokaisena päivänä. Tarvittaessa yöhoito on järjestetty Härmälän kotihoidon kautta.

Asiakkaille voidaan vaihtoehtoisesti tehdä etähoivan käynnit kuvapuhelimen avulla, mikäli arvioidaan, että fyysinen käynti on turvallista ja mahdollista korvata etäkäynnillä. Etäkäynnit ovat osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ja ne toteutetaan sovittuna ajankohtana asiakassuunnitelman mukaisesti.

Koivistonkylän kotihoito on jaettu kolmeen hoitajatiimiin, ja jokaisessa hoitajatiimissä on sairaanhoitaja tiimivastaavana. Asiakkaille on nimetty vastuuhoidajat ja varavastuuhoidajat. Vastaava sairaanhoitaja yhdessä sairaanhoitajan ja tiimin hoitajien kanssa suunnittelevat omahoitaja- ja varaomahoitajat. Asiakaskäynnit toteutetaan pääasiassa fyysisinä käynteinä asiakkaiden kotiin. Asiakkaita avustetaan lääkehoidossa, perushoidon toteutumisessa, ravitsemuksessa sekä joissakin kodinhoidollisissa tehtävissä. Lisäksi hoitoon voi sisältyä sairaanhoidollisia toimenpiteitä, esimerkiksi haavanhoitoja, cystofixin hoitoa, katetrointia tai avannehoitoa.

Lääkehoito toteutetaan useimmilla asiakkaille annosjakelupalveluna, jolloin lääkkeet tulevat valmiiksi pusseihin annosteltuna kahden viikon ajaksi. Koivistonkylän kotihoidon asiakkaille lääkkeet tulevat Viinikan apteekista, mikäli on sovittu, että kotihoito vastaa asiakkaan lääkehoidosta. Osalla asiakkaista on lisäksi käytössä Evondos – lääkeautomaattipalvelu. Evondos-lääkeautomaatti varmistaa lääkkeiden oikea-aikaisen

annostelun muistuttamalla lääkkeiden otosta ja syöttämällä lääkepussit yksitellen oikeaan aikaan tarjolle.

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. Viestimme asioista avoimesti ja läpinäkyvästi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ja palvelulupaus on käsitelty henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa ja tiimipalavereissa sekä yhdessä mietitty miten arvot toteutuvat toiminnassa, ja toimimme me niin kuin lupaamme.

### **Ihmisläheisyys**

Koivistonkylän kotihoidon asiakkaita hoitaa osaava ja eettisesti toimiva henkilöstö, joka toteuttaa ja kehittää yksilöllisiä ja asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia joustavasti asiakkaiden tarpeiden ja odotusten pohjalta. Työntekijät kunnioittavat asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja vahvistavat asiakkaiden osallisuutta aktiivisina toimijoina. Työntekijät kohtaavat asiakkaat ammattitaitoisesti ja yhdenvertaisesti huomioiden mm. erilaiset kulttuuritaustat. Kotihoidon asiakkaille kartoitetaan kokonaisvaltainen hoidon tarve huomioiden kotihoidon kriteerit. Yhteistyö muiden hoitoon osallistuttavien kanssa on osa kokonaisvaltaista hoitoa mm. turva-, kauppa- ja siivouspalvelu sekä tiivis omaisyhteistyö. Asiakkaille annetaan yksilöllistä, heidän tarpeitaan kohtaavaa hoitoa ja tätä arvioidaan päivittäin. Haluamme olla helposti lähestyttäviä.

### **Vastuullisuus**

Asiakkaita hoidetaan ammattitaidolla ja jokaiselle suunnitellaan yksilöllisiä avun tarpeita vastaavat palvelut. Asiakas saa tarvitsemaansa tietoa hoidosta ja palveluista.

Asiakkaan tulee kokea, että henkilökunta kuuntelee hänen näkemyksiään palveluiden kehittämisestä. Työntekijät tunnistavat ja ennakoivat tulevia riskiryhmiä ja ottavat käyttöön uusia kotona asumista tukevia palveluja, kuten esim. etäteknologia. Henkilöstö varmistaa moniammatillisessa tiimissä asiakkaan tarpeenmukaisten ja oikeudenmukaisten palvelujen saatavuuden.

Sairaanhoitajat vastaavat tiimien sairaanhoidollisten taitojen ylläpidosta ja tarvittaessa perehdyttävät henkilökuntaa hoitotoimenpiteisiin. Työntekijät luovat asiakkaalle

kokemuksen merkityksellisestä elämästä yhdessä tehden, osallistaen ja asiakkaiden aktiivisuutta tukien. Huomioimme kestävän kehityksen periaatteet ja sosiaalisen kestävyiden toiminnassamme.

### **Luottamus**

Avoimuudella ja rehellisyydellä luodaan asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilökunnan välille luottamuksellinen suhde, jonka myötä asiakas voi luottaa hoitajan tekevän oikeita ratkaisuja juuri hänen hoitoonsa liittyen. Luottamusta lisää ja tukee Koivistonkylän kotihoidossa myös vastuuhoidajuus. Tavoitteena on palvelukokemusten asiakaslähtöinen suunnittelu ja se, että palvelu vastaa sekä käyttäjän tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita. Esim. Kotikäynnin pituutta arvioidaan ja käynneissä huomioidaan myös taloudellinen näkökulma, ettei asiakas joudu maksamaan liikaa, jos esim. hoidon tarve vähenee. Mahdollisesti käynnit voidaan lopettaa kokonaan tai vaihtaa esim. etäkäyntiin.

Lisäksi toimintaamme ohjaavia arvoja ovat rohkeus ja arvostus.

### **Rohkeus**

Kotihoidon hoitajat uskaltavat puuttua rohkeasti havaitsemiin epäkohtiin asiakkaiden hoidossa, ja rohkaisevat asiakkaita antamaan palautetta hoidosta. Olemme rohkeita korjaamaan väärää hoidollista tietoa, ja ohjaamme oikeisiin ohjeisiin asiakkaat sekä omaiset. Kohtaamme rohkeasti omaisen ja otamme huomioon asiakkaan toiveen. Olemme avoimia ottamaan palautetta vastaan, ja kehittämään toimintaamme paremmaksi.

### **Arvostus**

Koivistonkylän kotihoidossa jokainen asiakas kohdataan yksilönä hänen tavoitteensa, tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Asiakas kokee itsensä arvokkaana ja saa tarvitsemaansa apuja ja neuvoja. Hän saa vaikuttaa hoitoonsa ja toimia omien tottumustensa mukaan. Suunnitelmallisuudella ja hyvällä ajankäytöllä sekä vuorovaikutusosaamisella työntekijät antavat asiakkaille aidon, kiireettömän ja läsnä olevan kohtaamisen, koska jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on ainutkertainen. Läsnä- ja vuorovaikutustaidot korostuvat työssä. Työntekijöiden lähtökohtana ovat asiakkaiden vahvuudet ja voimavarat. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Arvostamme suhdetta asiakkaaseen, muita asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

### 2.1 Laatiminen ja päivittäminen

#### Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Koivistonkylän henkilöstö on kokonaisuudessa osallistunut omavalvonnan tekemiseen tiimipalavereissa ja hoitotyön tunnilla. Palavereihin on osallistunut palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitajat, lähihoitajat ja hoiva-avustaja.

Palavereissa on käsitelty seuraavia asioita syksyn aikana ja aina tarvittaessa tai ohjeiden muuttuessa näistä asioista keskustellaan uudelleen. Useissa palavereissa mietimme, miten olemme luvanneet hoitaa asiakkaita, mitkä ovat meidän arvomme ja toteutuuko arvot. Joka tiimipalaverissa käsittelemme mahdolliset Haipro-ilmoitukset ja mietimme yhdessä, miksi näin on tapahtunut, olisiko asian voinut tehdä toisin ja mietimme mahdollisia kehitysideoita. Lääkehoitoa olemme käsitelleet useassa palaverissa, ja vastaavan sairaanhoitajan johdolla uudet kotihoidon yhteiset Insuliiniohjeet on otettu käyttöön. Lääketurvallisuusasioita ja siihen liittyen kotihoidon riskilääkkeitä on kerrattu. Kirjaamisesta olemme keskustelleet useasti ja miettineet kuinka asiakkaan hoidon arviointi tulee näkyä kirjaamisessa.

Hygieniavastaavat ovat tiedottaneet uusimista hygieniaohteista. Läpi vuoden on pidetty lisäksi mm. käsihygienian kertausta, työvälineiden ja reppujen huoltoa on tehostettu. Pidetty ns. reppujen tarkistuskampanjaviikko. Turvallisuusasioita olemme kerranneet, ja turvallisuusvastaavat ovat pitäneet tietovartteja. Voimavara-ähtöistä toimintamallia asiakkaiden hoidossa olemme käsitelleet.

Keskustelemme yhteisistä toimintaohjeista ja työyhteisön pelisäännöistä. Käymme läpi asiakaspalautteita, ja muistutetaan toisiamme, että meillä jokaisella on ilmoitusvelvollisuus, jos herää epäily asiakkaan kaltoinkohtelusta.

Haastavia asiakastilanteita mietimme yhdessä, ja huomiomme eri näkökulmia. RAI:n laatutavoitteet on käsitelty palavereissa, ja nämä ohjaavat hoitotyötämme. Pohdimme

jatkuvasti RAI- arvioinnin ajantasaisuutta, ja niistä nousevia herätteitä. Hoitotyöntunnilla asiakastilanteita käsitellään viikoittain ja käydään läpi asiakkaiden RAI-arviointeja niiden valmistuttua.

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

Teija Muro, palveluesimies teija.muro@pirha.fi

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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.

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

## **2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen**

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

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

Asiakkaan kotiin vietävässä Asiakaskansioissa on kerrottu, miten omavalvonnan voi lukea sähköisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Koivistonkylän kotihoidon tiimitilassa omavalvontasuunnitelma on luettavissa paperisena versiona kotihoidon turvallisuuskansiossa. Lisäksi se on luettavissa sähköisenä muodossa Koivistonkylän kotihoidon Teams-kansiossa.

### **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

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

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

#### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

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

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

#### **RAI**

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

tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

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

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

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

### **Asiakas on osallistunut arviointiinsa**

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

### **Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen**

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

### **Asiakkaalla on hyvä ravitseminen**

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

### **Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin**

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

**Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi**

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

**Asiakas asuu kotona turvallisesti**

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisy iRAI HC-toimintamalli

**Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi**

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

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

Koivistonkylän kotihoidon henkilöstö on koulutettu käyttämään RAI arviointivälineistöä. RAI laatutavoitteita käydään palaverissa läpi ja mietitään keinoja, miten päästään tavoitteisiin, jos niissä on puutteita. Jokaiselle uudelle vakituiselle työntekijälle tai pitkäaikaiselle sijaiselle avataan RAI tunnukset, joiden kautta työntekijä pääsee suorittamaan RAI järjestelmän verkko-opintoja. Ennen RAI-verkkokursseja suoritetaan THL verkkokurssi osiot, välineistö ja arviointi. Lisäksi on mahdollista saada lähiopetusta RAI arvioinnin tekemiseen. Koulutuksen jälkeen esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja aktivoi työntekijän oikeudet RAI järjestelmän perustoimintojen käyttöön sekä hoidon laatu- ja kehittämistyökohdat. Tiimin sairaanhoitaja valvoo RAI arviointien laatua ja oikeellisuutta tarkistamalla arvioinnit aina ennen niiden lukitsemista.

Arviointijaksolla olevien asiakkaiden RAI arviointien tuloksia käytetään perustana asiakkuuden myöntämiselle, sekä palvelujen sisällön suunnittelulle. Koivistonkylän kotihoidossa pidetään viikoittain TARMO - palaveri, jossa asiakkaiden asioita käydään läpi moniammatillisesti. Palaverissa voidaan samaan tapaan arvioida myös vanhojen asiakkaiden tilannetta.

Kotihoidon esihenkilöiden työn tueksi on laadittu RAI-vuosikello, joka sisältää kuukausittain RAI järjestelmään liittyvää koulutusta ja seurantaa esihenkilöille, RAI vastuuhenkilöille ja peruskäyttäjille. Tiimipalaverissa ja hoitotyöntunneilla käydään

säännöllisesti läpi RAI arviointien ajantasaisuutta, sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon laatumittareiden painopisteitä. Tiimipalavereissa esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja käy säännöllisesti läpi RAI laatumittareita työyhteisön kanssa.

Koivistonkylän kotihoidossa kannustetaan tekemään HaiPro ilmoituksia sekä muistutetaan niistä säännöllisesti. Tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät HaiPro ilmoitukset käsittelee esihenkilö, lääkehoitoon liittyvät ilmoitukset vastaava sairaanhoitaja. Ilmoitusten pohjalta esiin tulleita epäkohtia pohditaan ja kehitetään yhdessä tiimipalavereissa tai hoitotyöntunneilla. Tarvittaessa keskustellaan yksittäisten työntekijöiden kanssa, mikäli vaaratilanteet liittyvät tietyn työntekijän toimintaan. Esihenkilön tueksi on käytössä työturvallisuuden vuosikello.

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

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

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

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, arvoihin, palvelulupaukseemme ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea toimintaamme. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan myös IKI-verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää

hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Koivistonkylän kotihoidon hoitajista suurin osa on suorittanut Kinestitiikka koulutuksen, joka edelsi nykyistä Voimavaralähtöistä toimintamallia. Koivistonkylän hoitajat toteuttavat kuntoutumista edistävää hoitotyötä, ja kaikki uudet työntekijät perehdytetään asiaan. Kesän alussa tiimapaaverissa oli vieraana Voimavaralähtöinen- kouluttaja kertaamassa hoitajille asiakkaan siirtoja. Voimavaralähtöistä toimintamallin keinoja hyödynnetään asiakkaiden hoitotoimissa päivittäin ja erityisesti kun meillä on haasteita asiakkaan siirtymisissä ja pohdimme, tarvitsemmeko asiakkaan käynnillä parityöskentelyä vai pärjääkö asiakkaan luona yksi hoitaja. Tarvittaessa konsultoimme fysioterapeuttia. Koskaan emme vaarana asiakkaan tai hoitajan turvallisuutta kotikäynneillä.

Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan ja ylläpidetään kotona mahdollisimman pitkään. Huomioimme asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuntouttamisen tukemisen ja tarvittaessa voimme lisätä asiakasaikaa, jotta saamme tuettu asiakasta omatoimisuuteen. Asiakkaan on mahdollista saada erilaisia apuvälineitä kotiinsa tai voidaan tehdä kodissa esim. kylpyhuoneremontti. Fysio- ja /tai toimintaterapeutti voi tehdä asiakkaan kotona kartoituskäynnin ja antaa asiantuntija apua kotihoidon henkilöstölle. Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, ja ohjataan myös heitä, että myös he tukevat asiakkaan omatoimisuutta. Mahdollisten etäpalvelujen tarve kartoitetaan asukaan hoidossa, sillä myös etäpalveluiden avulla saadaan tuettua asiakkaiden toimintakykyä.

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

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

Palveluesimies Teija Muro [teija.muro@pirha.fi](mailto:teija.muro@pirha.fi)

Palvelupäällikön Arja-Liisa Laurila [arja-liisa.laurila@pirha.fi](mailto:arja-liisa.laurila@pirha.fi)

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

### **3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

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

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

### **Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen**

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

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

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

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

### **Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen**

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella

asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

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

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

### **Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat**

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

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

Koivistonkylän kotihoidon henkilöstön kanssa on useassa tiimipalaverissa käsitelty, mitä on asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Jokaisella kotihoidon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli he huomaavat asiakkaan kohtelussa huomauttamista tai asiakas itse antaa palautteen epäasiallisesta kohtelusta. Tietoa ilmoitusvelvollisuuden tekemisestä on jaettu henkilöstölle myös sähköpostin välityksellä.

Koivistonkylän kotihoidon esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja vastaavat ilmoitusten käsittelystä, Esihenkilö ilmoittaa palvelupäällikölle näistä ilmoituksista ja ohjeistuksen mukaan asia käsitellään.

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

### **Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista**

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

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

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

Jos asiakas tai omainen on tyytymätön saamaansa kohteluun, ja haluaa tehdä muistutuksen, niin henkilökunta ohjeistaa asiakkaita/ läheisiä antamaan suoran palautteen kotihoidon esihenkilöön tai vastaavaan sairaanhoitajaan tai tiimin sairaanhoitajaan tai mahdollista on tehdä muistutus Kirjaamoon.

Kotihoidon asiakaskansiossa on myös paperinen palautelomake.

Lisäksi kotihoito tarvittaessa ohjeistaa asiakasta/ omaisia olemaan yhteydessä potilasasia- tai sosiaaliasiavastaavaan. Nämä tiedot löytyvät kotihoidon asiakaskansiosta. Palautetta voi antaa sähköisenä suoraan [www.pirha.fi/palute](http://www.pirha.fi/palute)

### **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

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

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

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

Asiakkaan oma tahto ja itsemääräämisoikeus huomioidaan, kun asiakkaan hoitoa suunnitellaan ja hänen hoidostaan päätetään. Saga-asiakastietojärjestelmään kirjataan aina tieto, asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelman tehdyistä muutoksista. Muutoksista sovitaan aina asiakkaan, asiakkaan omaisen tai laillisen edustajan kanssa, ja muutoksia ei tehdä ilman keskustelua. Mikäli yhteisymmärrykseen ei päästä asiakkaan avun tarpeesta, järjestetään tarvittaessa moniammatillinen hoitoneuvottelu. Hoitoneuvottelu voidaan pitää myös niin, että paikalla on asiakas ja/tai omainen, tiimin sairaanhoitaja, tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja ja omahoitaja. Mikäli asiakas on oikeustoimikelpoinen, hän päättää viime kädessä itse kaikesta hoitoonsa liittyvistä asioista. Koivistonkylän kotihoidossa ei rajoiteta asiakkaita fyysisillä toimenpiteillä.

### **Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat**

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei

suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

### Kuntouttava arviointijakso

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

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

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

Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla

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

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

### Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma .

Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu 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 muuttuttua oleellisesti.

Asiakasohjaaja tekee ensimmäisen kartoituskäynnin asiakkaan kotona ja tekee käynnillä RAI-osittaisarvioinnin, jolla arvioidaan, onko kotihoidon asiakkuus perusteltua aloittaa. Käynnillä on aina paikalla asiakas ja tarvittaessa asiakkaan omainen tai laillinen edustaja, mikäli asiakas ei pysty itse päättämään omaa hoitoa koskevissa asioissa. Mikäli kotihoidon asiakkuus alkaa, niin palvelun sisältöä ja tarvetta arvioidaan tiiviissä yhteistyössä hoitotiimin, asiakkaan ja asiakasohjauksen kanssa.

Lisäksi asiakkaita tulee suoraan sairaalasta. Tällöin asiakasohjaus, tiimin sairaanhoitaja ja sairaalan hoitohenkilöstö ja lääkäri arvioivat palvelujen tarpeen yhdessä asiakkaan kanssa.

Tilapäiset sairaanhoidolliset asiakkuudet arvioi sairaanhoitaja. Tilapäinen kotisairaanhoidon jakso voi kestää maksimissaan kaksi kuukautta Tämän jälkeen asiakkuus päättyy tai asiakas voidaan ottaa arviointijaksolle tai tehdä määräaikainen päätös.

Koivistonkylän kotihoidossa huomioidaan erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeita. Esim. Tulkkipalveluiden avulla varmistamme, että ymmärrämme asiakasta oikein, ja pyrimme kunnioittamaan eri uskontojen tapoja.

**Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

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

**Potilasasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

**Sosiaaliasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

### 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan

vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Koivistonkylän kotihoitoa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään (tarvittaessa tiedoksi Lupa- valvontavirastoon) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

Palvelupäälliköltä tulee alueen lähiesihenkilölle tieto muistutuksesta. Esihenkilö käy asian läpi yhdessä työyhteisön, hoitotiimin tai asianosaisen työntekijän kanssa. Muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Esihenkilö antaa kirjallisen ja perustellun vastauksen palvelupäällikölle. Riippuen muistutuksen aiheesta, niin muistutukseen mietitään yhdessä työyhteisön kanssa parannusehdotuksia, ja pohdimme, miten voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä vastaavia tapahtumia tai kehittää toimintatapoja paremmaksi.

### **3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

Palautteet käsitellään Koivistonkylän kotihoidon palaverissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

## **3.6 Henkilöstö**

### **Henkilöstön määrä ja rakenne**

Koivistonkylän kotihoidossa on henkilöstöä 32. Yksiköstä vastaa yksi palveluesihenkilö. Hoitotyön asiantuntijana toimii yksi vastaava sairaanhoitaja, joka toimii esimiehen poissa ollessa tämän sijaisena. Sairaanhoitajia on neljä, lisäksi tiimissä työskentelee 27 lähihoitajaa ja yksi hoiva-avustaja.

### **Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet**

Pohjoinen 1-alueella on oma varahenkilöstö, jota tarvittaessa käytetään mahdolliseen henkilöstövajaukseen, jota ei ole saatu täytetty sisäisin henkilöstöjärjestelyin.

Työvuorolistojen suunnitteluvaiheessa esihenkilö kartoittaa henkilöstövahvuuden, ja tarvittaessa voidaan rekrytoida lisää hoitajia.

Kotihoidon työjärjestelijät katsovat yhdessä joka aamu, missä kotihoidon alueella on eniten hoitaja tarvetta, ja tällöin ensisijaisesti varahenkilöstöä jaetaan, näille alueille, mutta myös vakituista henkilöstä liikutellaan tarvittaessa kotihoidon eri alueiden välillä. Tarvittaessa asiakaskäyntilistoja voidaan tiivistää, mikäli sijaisia ei ole saatavilla tai jos asiakaslistoissa on väljyyttä.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella. Koivistonkylän kotihoidossa ei ole ollut tarvetta koko vuonna vuokratyövoiman käyttöön.

Tarvittaessa sijaisena voidaan käyttää sairaanhoitaja- ja/ tai lähihoitajaopiskelijoita. Sairaanhoitajaopiskelijalla tulee olla vähintään 140 op ja lääkehoito suoritettuna. Myös Love -tentit pitää olla tehtynä, jos hän sijaistaa sairaanhoitajaa. Esihenkilö tai

vastaava sairaanhoitaja varmistavat, että sijaisella on riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen osaaminen, että hän voi toimia kotihoidossa sairaanhoitajan sijaisena. Hänelle pitää olla nimetty laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö ohjaajana.

Sairaanhoitajaopiskelijan toimiessa lähihoitajan sijaisena, ei nimettyä ohjaajaa tarvitse olla ja riittää 60 op ja lääkehoito suoritettuna opinnoissa, ja Love-- tentit suoritettuna sekä varmistetaan riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen osaaminen.

Lähihoitaja opiskelijalla tulee olla vähintään 120 op ja vähintään kaksi tutkinnon osaa sekä lääkehoito suoritettuna opinnoissa. Myös Love – tentit tulee olla tehtynä, mutta hänelle ei ole oikeutta antaa PKV-lääkkeitä. Esihenkilön tai vastaava sairaanhoitaja varmistaa, että sijaisella on riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen osaaminen, että hän voi toimia kotihoidossa hoitajan sijaisena.

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

### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

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

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

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

### **Rikostaustaote**

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

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

rikostaustaoitteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaoitteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

## **Perehdytys**

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

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

Koivistonkylän kotihoidossa on käytössä Pirhan sähköinen Intro -perehdytys. Perehdytyksessä huomioidaan eri ammattiryhmät. Kotihoidon tiimitilassa on paperiversiona turvallisuuskansio, omavalvonta – ja lääkehoitosuunnitelma. Koivistonkylän kotihoidolla on oma myös Teams-kansio, josta nämä löytyvät sähköisenä versiona. Team-kansioon on tallennettu myös ohjeita henkilöstöä varten, ja kaikki palaverimuistiot löytyvät sieltä sekä lista vaadittavista koulutuksista, jotka kotihoidon henkilöstön tulee suorittaa.

Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden perehdytysten kesto voi olla erilainen, ja aina huomioidaan perehtyjän aiempi osaaminen. Uusi hoitaja saa omaksua ja soveltaa tietoa osaksi omaa työtään ja hänelle annetaan aikaa. Työsuhteen alussa hänelle järjestetään ns. toimistopäiviä, että hän saa suorittaa koulutuksia. Hän saa kulkea työvuoroja toisen hoitajan mukana, ja tutustua rauhassa kotihoidon alueeseen

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

### **Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Koivistonkylän kotihoidon henkilöstön riittävyys varmistetaan niin, että henkilöstöä on palkattu riittävästi asiakkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden. Hoitajatiimien kokoonpanoa muutetaan aina asiakas- ja miehitystarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikavälillä, eli työvuorolistoittain. Esihenkilö tekee päivittäin yhteistyötä alueen työnjakajan kanssa henkilöstövahvuuden varmistamiseksi.

Kotihoidon työnjakajat katsovat yhdessä joka aamu, missä ja minkä kotihoidon alueella on mahdollisia hoitaja puutoksia, ja tällöin ensisijaisesti varahenkilöstöä jaetaan, mutta myös vakituista henkilöstä liikutellaan.

Tarvittaessa asiakaslistoja tiivistetään, jos ei ole sijaista saatavilla tai jos asiakaslistoissa on väljyyttä. Hilikka – toiminnanohjausjärjestelmän kautta vastaava sairaanhoitaja ja / tai esihenkilö seuraavat henkilöstön asiakaslistojen kuormitusprosentteja.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos ei ole riittävää varahenkilöstöä, eikä voida toteuttaa sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Koivistonkylän kotihoidossa ei ole ollut tarvetta koko vuonna vuokratyövoiman käyttöön.

### **3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

Koivistonkylän kotihoito tekee tiiviistä yhteistyötä eri terveydenhuollon yksiköiden kanssa. Sote- tilannekeskukseen voivat hoitajat soittaa, mikäli tarvitaan tukea hoidon arviointiin. He tekevät tarvittaessa kotihoidon asiakkaalle hoidon tarpeen ja kotikuntoisuuden arviointia tai he auttavat tilanteeseen soveltuvan ratkaisun löytymisessä. Tarvittaessa he lähettävät apua mm. asiakkaan nostamiseen tai asiakkaan kuljettamiseen jatkohoitoon. Mobiilihoitajat toimivat kotihoidon tukena ja apuna, ja tulevat tarvittaessa paikanpäälle Sote tilannekeskuksen arvioinnin perusteella. Sote tilannekeskukseen tavoite on vähentää ikäihmisten turhia ja raskaita päivystyskäyntejä, säästää ensihoidon resursseja ja tuoda turvaa ja apua kotihoidon työntekijöille. Päivystävä lääkäri on tavoitettavissa vuorokauden ympäri.

Kotihoidon tueksi on mahdollista saada asiakkaan hoitoon osallisena Kotisairaala, joka tarjoaa ympärivuorokautista sairaalatasoista hoitoa asiakkaan kotona. Palliatiivisella eri oireita lievittävällä hoidolla tarkoitetaan asiakkaan aktiivista kokonaisvaltaista hoitoa silloin, kun kuolemaan johtava sairaus ei enää ole parannettavissa. Saattohoito on osa palliatiivista hoitoa ja ajoittuu asiakkaan

viimeisille elinviikoille. Kotisairaalan kotona asuville palliatiivisille asiakkaille on sovittuna tukiosastopaikkoja, jonne asiakas voi siirtyä 24/7, mikäli kotihoidon soiton perusteella tälle tarve nähdään. Jos asiakkaalla todetaan lisääntyntä hoivan tarvetta, hoivapalvelut järjestetään kotihoidosta. Kotisairaalaan tullaan lääkärin ohjaamana.

### **3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet**

#### **Toimitilat ja välineet**

Koivistonkylän kotihoidon tilat soveltuvat hyvin kotihoidon toimintaan. Työntekijöiden työskentely- ja taukotilat ovat riittävät. Eri työntekijäryhmille on erilliset huonetilat, hyvät kokoustilat ja tarkoituksenmukaiset, riittävät kirjauspisteet. Varastotilaa on riittävästi työssä käytettäville hoitotarvikkeille. Kotihoidon tilat ovat kulunvalvonnan piirissä

#### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

5.2.2026 Työsuojelutarkastus, Psykososiaalinen työn kuormitus.

25.9.2025 Työturvallisuusriskien arviointi, 9.6.2025 Turvallisuus- Tietosuojakävely,

15.5.2025 Kotihoidon ohjaus- ja valvontakäynti

24.9.2024 Palotarkastus, 20.9.2023 Perustyöpaikkaselvitys

#### **Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto**

Koivistonkylän kotihoidon tilat omistaa Mileway,Oy

Kiinteistöhoidosta vastaa ARE Oy

Kotihoidon tilojen siisteydestä vastaa ISS ja palaute voidaan antaa suoraan palveluntuottajalle tai Pirhan tukipalvelujen puhtauspalveluiden kautta.

Laatukerroksia tehdään säännöllisesti, viimeisin 28.10.2025.

Pirhassa on käytössä ongelmatilanteissa

Monivalvomo 24/7

Istekin käyttötuki 24/7 teknologian toimintahäiriöissä

Pirhan Intran Pakettipalvelun kautta tilataan mm tunnistepepyynnöt

Kotihoidon koko henkilöstö koulutetaan perehdytyksessä laitteiden käyttöön.

Koivistonkylän kotihoidon asiakkaiden etähoivan käynnit toteutetaan Pohjoinen 1 vastuuyksikön keskitetystä etähoivasta, joka yhdessä Koivistonkylän kotihoidon henkilöstön kanssa vastaa etälaitteiden toimivuudesta asiakkaalla. Häiriö- ja vikatilanteisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Häiriö- ja vikatilanteissa toimitaan palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti ja otetaan tarvittaessa yhteyttä eri tukikanaviin puhelimitse, sähköisen palvelutilausjärjestelmän tai sähköpostin kautta. Laitteiden vikaantuessa lisäämme tarvittaessa kotikäyntejä, esimerkiksi turvallisen lääkehoidon toteutumiseksi. Lisäksi jokaisella kotihoidon alueella on lääkeautomaattien varalaitteet ja vapaana olevia kuvapuhelinlaitteita, jotka voidaan nopeasti toimittaa asiakkaalle laitteiden rikkoutuessa. Tarvittaessa laitteita voidaan myös nopeasti saada muilta kotihoitoalueilta ja tiedustella saatavuutta.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Viallisista apuvälineistä ollaan yhteydessä fysioterapeuttiin tai suoraan apuvälineyksikköön. Fysioterapeutilta voi tarvittaessa pyytää koulutusta nostolaitteiden sekä muiden apuvälineiden käyttöön.

### **Lääkinnälliset laitteet**

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

Uusi työntekijä täyttää työsuhteen alussa osaamiskartoituksen, jonka perusteella pystytään kohdentamaan perehdytystä kotihoidossa käytössä olevien lääkinnällisten

laitteiden turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta seurataan ja arvioidaan aina niitä käytettäessä.

Uudet kotihoidon yhteiskäytössä olevat lääkinälliset laitteet kuten verenpainemittarit sekä pulssioksimetrit rekisteröidään Paketti- palveluun, pyytämällä tunnusnumerotarra Istekki Oy:n lääkintätekniikasta sähköpostitse. Lääkinällisten laitteiden, kuten verenpainemittareiden ja pulssioksimetrienviankorjaukset ja huollot tilataan Paketti -palvelun kautta.

Kotihoidon työntekijöiden asiakaskäytössä olevat verenpainemittarit kalibroidaan valmistajan suosituksen mukaan 2 vuoden välein, palvelupyyntö kalibrointiin tehdään Paketti-palvelun kautta.

Asiakkaiden henkilökohtaiset diabeteslaitteet rekisteröidään Fimlabin omamittaus palveluun.

Lisäksi kotihoidossa on asiakaskäytössä pulssioksimetrejä sekä kuumemittareita, joiden käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesta käytöstä vastaavat hoitajat.

Asiakkailla on käytössä muita yksilölliseen käyttöön suunniteltuja lääkinällisiä laitteita, kuten kuulokojeita, silmälaseja, hammasproteeseja sekä liikkumisen apuvälineitä.

Hoitajat seuraavat käynneillä näiden asianmukaista käyttöä ja tarvittaessa ohjaavat asiakasta turvalliseen ja tarkoituksenmukaiseen käyttöön. Yksilölliseen käyttöön suunniteltujen lääkinällisten laitteiden toiminnasta vastaa asiakas itse tai hänen läheisensä. Kotihoidon käynneillä voidaan auttaa päivittäiseen huoltoon ja ylläpitoon liittyvissä tehtävissä, kuten hammasproteesien tai kuulokojeiden puhdistuksessa.

Koivistonkylän kotihoidosta lääkinällisten laitteiden ilmoituksesta ja huolto pyynnöstä ja lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta, ja vaaratilanteista koskevista ilmoituksista vastaa vastaava sairaanhoitaja. Kaikista vaaratilanteista tieto saatetaan palveluesihenkilön tietoon, joka taas ilmoittaa vaaratapahtumista palvelupäällikköä.

### **Säteilyn käytön turvallisuus**

Ei koske yksikköä.

### 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Tietojärjestelmät

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

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

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

Koivistonkylän kotihoidon henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä.

Työnantaja varmistaa henkilöstön osaamisen ja koulutuksen erilaisten palvelujen ja teknologioiden käyttöön sekä tietoturvaan. Koulutuksia henkilöstölle järjestetään palvelun käyttöönoton vaiheessa ja aina tarvittaessa, esimerkiksi uusien työntekijöiden aloittaessa työt kotihoidossa. Kotihoidossa on myös muutamia hoitajia, joilla on lisäkoulutus teknologia laitteiden käyttöön. Kotihoidon henkilöstö opastaa asiakkaita ja heidän läheisiään teknologialaitteiden käytössä käyttöönoton yhteydessä ja käytön aikana. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palveluntarjoajan tukikanaviin lisätietojen saamiseksi.

Arviointijakson aikana arvioidaan millainen teknologia voisi parantaa / tukea asiakkaan turvallista kotona tapahtuvaa hoitoa. Asiakkaan tulee antaa suostumus, että teknologialaitteita voidaan asentaa asiakkaan kotiin.

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

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

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

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

Kotihoidon työntekijällä ei ole lupaa myöskään videokuvata asiakasta tai asiakkaan kotia. Kotihoidon tuella järjestetty videoyhteydellinen etävastaanotto, esimerkiksi

lääkäriin etäkäynti, järjestetään asia-kasta kunnioittaen ja niin, että paikalla ei ole ulkopuolisia.

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

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

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

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

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä

nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

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

### **Tietoturvasuunnitelma**

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

### 3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tietosuoja)

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

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

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

IDM-järjestelmän kautta esihenkilö saa uuden työntekijän käyttäjätunnukset ja potilastietojärjestelmään tunnukset haetaan Pakettipalvelun kautta.

Jokainen työntekijä suorittaa Pirhan vaativat tietosuoja- ja kirjaamiskoulutukset, lisäksi kirjaamisohjeita käsitellään säännöllisesti ympärivuoden tiimipalavereissa.

#### **Asiakastietojen tarkastaminen**

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakas-tietojen-oikaistus)

### **3.12 Lääkehoitosuunnitelma**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Koivistonkylän kotihoidon on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Koivistonkylän kotihoidon esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja että se on päivitetty.

Lääkevastaava vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa on mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Tarkemmat tiedot Koivistonkylän kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

Koivistonkylän kotihoidon lääkäripalveluista vastaa Pirhan polikliiniset ja asumisen lääkäripalvelut. Lääkäri on fyysisesti paikalla kerran viikossa. Yksikön omaa lääkäriä on mahdollista konsultoida kerran päivässä puhelimitse, ja päivystävä lääkäri on käytössä 24/7.

### **3.13 Infektioiden torjunta**

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

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

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](#)

Koivistonkylän kotihoidon yksikössä on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt: vastaava sairaanhoitaja Heidi Kokki [heidi.kokki@pirha.fi](mailto:heidi.kokki@pirha.fi) ja lähihoitaja Tiina Katto [tiina.katto@pirha.fi](mailto:tiina.katto@pirha.fi)

Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttavat uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttavat oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi he perehdyttävät uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitävät tarvittaessa yhteyttä infektioiden torjunnan yhdyshenkilöön Ulla-Maija Simppaan [ulla-maija.simppa@pirha.fi](mailto:ulla-maija.simppa@pirha.fi) Yhdyshenkilöillä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista. Käsien ihosta huolehditaan, jos käsissä on iho-ongelmia, niin työntekijä on yhteydessä työterveyshuoltoon ja kysyy sieltä toimintaohjeet.

Tarvikkeiden ja välineiden kuljetukseen käytettävä laukku tulee pitää puhtaana. Laukkua ei lasketa asiakkaan sängylle tai sohvalle, vaan mahdollisimman puhtaalle pinnalle ja riittävän kauas asiakkaasta. Laukku tulee huoltaa säännöllisesti. Puhelin ja käytössä olevat tietokoneiden näppäimistö ja hiiri tulee puhdistaa vähintään kerran päivässä ja yhteiskäytössä olevat aina siirtyessä toiselle käyttäjälle. Samoin yhteiskäytössä olevan auton kosketuspinnat pyyhitään jokaisen työvuoron päätteeksi ja katotaan, ettei autoon jää roskia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- 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 särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät

tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimek ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Koivistonkylä kotihoidon henkilöstöllä on mahdollista hankkia suojavaatteita Image Wear -liikkeestä. He huoltavat suojavaatteensa itse.

Peruspuhtaudesta huolehtii ISS:n siistijä (toimistotilat, taukotila- keittiö, lääkehuone, WC:t) ja jätteiden poisviennistä. Riskijätteen poisviennistä huolehtivat sairaanhoitajat tilaamalla kuljetuksen pakettipalvelun kautta.

Hygieniakäytäntöjen toteutumista valvoo yhdessä esihenkilön kanssa vastaava sairaanhoitaja ja hygieniayhdyshenkilö. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa annettuja ohjeita.

## **4 Omavalvonnan riskienhallinta**

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

### **4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

#### **Riskienhallinnan vastuut**

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

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

### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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

Koivistonkylän kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Yleisimmät yksikön asiakasturvallisuusriskit ovat lääkehoitoon liittyviä. Vuoden 2025 aikana osuus oli 65.6 %. Toisena olivat hoidon / palvelujen järjestelyyn liittyviä, niitä oli 18 %.

Hairo-ilmoitukset käsitellään viikoittain tiimipalaverissa.

Koivistonkylän kotihoidon esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi viikoittain tiimipalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa. Pääsääntöisesti esihenkilö käsittelee työturvallisuus Haiprot ja vastaava sairaanhoitaja asiakasturvallisuutta koskevat Haiprot.

Vakavassa vaaratapahtumassa mukana olleet työntekijät varmistavat aina ensin asiakkaan tai potilaan turvallisuuden. Vakavasta vaaratapahtumasta tulee ilmoittaa välittömästi toiminnasta vastaavalle esihenkilölle tai työvuorossa työnjohdollisessa vastuussa olevalle, jonka tehtävänä on varmistaa asiakkaan tai potilaan, henkilöstön sekä toiminnan turvallisuus. Tapahtumahetkellä asiakkaan palvelusta vastaava henkilö, potilaan hoidosta vastaava lääkäri tai muu toiminnasta vastuussa oleva henkilö kertoo tapahtuneesta mahdollisimman pian asiakkaalle, potilaalle tai hänen läheisilleen sekä järjestää tarvittaessa kriisiapua. Asiakkaalla, potilaalla ja läheisillä on oikeus tietää tapahtuman yksityiskohdat ja sen vaikutukset.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

## 4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Riskienhallinnan seuranta**

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

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

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

#### **Riskienhallinnan raportointi**

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

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

### **Osaamisen varmistaminen**

Työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin työsuhteen alkaessa. Materiaali on luettavissa sähköisenä ja paperiversiona. Hänelle esitellään tiimitilat ja järjestetään turvallisuuskävely.

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.

Koivistonkylän kotihoidossa on valittu kaksi turvallisuusvastuuhenkilöitä, lähihoitajat Jonna Saarinen ja Elina Kurki, jotka ovat esihenkilön tukena. He muistuttavat ja ohjaavat työntekijöitä turvallisuus asioissa yhdessä esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Mahdolliset Granite- riskit käsitellään työyhteisössä, ja tuodaan tarvittaessa palvelupäällikön ja työsuojeluvalltuutetun tietoon sekä tarvittaessa asiaa hoidetaan yhdessä heidän kanssaan.

## **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Koivistonkylän kotihoidossa ei ole ollut osto- tai vuokratyöntekijöitä vuonna 2025. Tarvittaessa palaute annetaan suoraan ostopalvelun tuottajan esihenkilölle ja tarvittaessa esihenkilö vie asian palvelupäällikön tietoon.

## 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

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

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

## **5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta**

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvonta suunnitelman suunnittelu on työstyetty yhdessä Koivistonkylän henkilöstön kanssa ja sen valmistettua se käydään yhdessä kokonaisuudessaan läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa tammikuun loppuun mennessä, ja tarvittaessa siihen palataan palavereissa, jos toimintaan on tullut muutosta. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea suunnitelma omavalvonnan valmistuessa, ja se kuitata luetuksi.

Omavalvontasuunnitelma on tallennettu sähköisessä Koivistonkylän kotihoidon Teams-kansiossa, ja paperiversio löytyy turvallisuuskansiosta. Sähköisenä se päivittyy heti ja paperiversioon päivityksestä huolehtii esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja.

### **5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi**

#### **Omavalvonnan toteutumisen seuranta**

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

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

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

saattamiseksi. Tällöin tarkastamme omavalvontasuunnitelmasta, kuinka olemme sopineet toimivamme Koivistonkylän kotihoidossa.

### **Omavalvonnan raportointi**

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

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

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

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Tampere 17.3.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Teija Muro, palveluesihenkilö

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.