

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kotihoito Mouhijärvi, Suodenniemi, Kiikoinen sekä etähoiva**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	8
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	9
3.4	Muistutusten käsittely .....	15
3.5	Henkilöstö .....	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	20
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	20
3.8	Toimitilat ja välineet .....	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	23
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	26
3.11	Infektioiden torjunta .....	27
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	29
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	30
4	Oma- ja ulkovalvonnan riskien hallinta .....	31
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	31
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	33
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	36
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	36
5	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
5.1	Toimeenpano .....	37
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
6	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	38

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Kotihoito Mouhijärvi, Suodenniemi, Kiikoinen sekä etähoiva</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Mouhijärven kotihoito, Sastamala, puh. 0505524212  Suodenniemen kotihoito, Sastamala, puh. 0505971470  Kiikoisten kotihoito, Sastamala, puh. 0404880231  Etähoiva, Sastamala, puh. 0401295440</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystieteiden palveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisu 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus</p>

palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Mouhijärven, Suodenniemen ja Kiikoisten kotihoidossa on 82 säännöllistä asiakasta (tilanne 26.8.2024). Etähoivatiimi toimii tämän yksikön alla ja vastaa koko Sastamalan ja Punkalaitumen alueen etähoivasoitoista.

Yksikön esihenkilö Heidi Pieniniemi, [heidi.pieniniemi@pirha.fi](mailto:heidi.pieniniemi@pirha.fi)

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

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelmassa käytetään yksiköstä nimeä KOMSK, joka kattaa Mouhijärven, Suodenniemen ja Kiikoisten kotihoidot sekä yksikön alaisuudessa toimivan etähoivatiimin. Etähoivatiimillä ei ole omia asiakkaita, vaan se hoitaa koko Sastamalan ja Punkalaitumen alueen asiakkaiden etähoivasoitot keskitetysti.

KOMSK:n tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

### Palvelut

KOMSK:ssa toimii kolme kenttätiimiä (Mouhijärvi, Suodenniemi, Kiikoinen) sekä yksi etähoivatiimi, joka vastaa koko Sastamalan ja Punkalaitumen alueen etähoivasoitoista. Tiimit toimivat fyysisesti eri paikoissa. Jokainen tiimi hoitaa itse työnjärjestelyn, työnjärjestelyä ei ole käytössä joka päivä vaan tiimien

oman suunnitelmaan mukaan 1-3 päivänä viikossa. Etäkäyntien lisäksi tarjotaan asiakkaille lääkeautomaattipalvelua.

KOMSK:n toiminta tapahtuu päivä- ja ilta-aikaan, jokaisena päivänä. Arkisin aamuvuoroissa on työntekijöitä 14-16 (Mouhijärvellä 5-6 lähihoitajaa + 1 sairaanhoitaja, Suodenniemellä 3-4 lähihoitajaa + 0,5 sairaanhoitaja, Kiikoisissa 2-3 lähihoitajaa + 0,5 sairaanhoitaja, etähoivatiimissä 2 lähihoitajaa). Arkisin iltavuoroissa on työntekijöitä 5 (Mouhijärvellä 1, Suodenniemellä 1, Kiikoisissa 1, etähoivassa 2). Viikonloppuisin aamuvuoroissa on jokaisessa tiimissä kaksi työntekijää ja iltavuoroissa sama vahvuus kuin arkisin. Yöhoito järjestetään tarvittaessa Vammalan tai Kiikka-Keikyän kotihoidosta. Kenttätiimien käytössä on omahoitajamalli. Etähoivassa tätä mallia ei ole, koska asiakkaiden omahoitajat löytyvät kenttätiimeistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja KOMSK:n alueella on Servi Oy, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy ja lääkäripalvelujen tuottajana Pihlajalinna. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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

### **Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

”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 kotisairaanhoito. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoitoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen

kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

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

KOMSK:ssa jokainen työntekijä tietää palvelulupauksen ja toimii sen mukaisesti. Arvot toteutuvat toiminnassa niin, että asiakkaan ja hoitajan välille saadaan muodostettua luottamuksellinen suhde. Tämä toteutuu omahoitajamallin avulla sekä sillä, että asiakkaille tarjotaan kiireetöntä aikaa käyntien aikana. Työntekijöille annetaan mahdollisuus toteuttaa työtänsä rohkeasti omalla persoonallaan.

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

KOMSK:ssa asiakas on tärkein ja toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyys. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Kunnioitetaan myös sitä, että toimitaan asiakkaiden kotona. Asiakas ja/tai hänen läheisensä otetaan mukaan hoidon suunnitteluun ja järjestelyyn. Toiminnan tavoitteena on tukea toimintakykyä, elämäntilannetta, asiakkaan omia voimavaroja ja edistää terveyttä sekä säilyttää sitä niin, että ikääntyvä asiakas saa asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tiedonkulku ja viestintä on erityisen tärkeää, koska tiimit toimivat fyysisesti erillään.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Sastamalan kotihoidon alueella, lähialueena Mouhijärven, Suodenniemen ja Kiikoisten kotihoito sekä Sastamalan ja Punkalaitumen etähoiva.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

## **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

### **Osallistuneiden nimet ja nimikkeet**

Työstetty yhdessä alueen muiden lähiesihenkilöiden kanssa 23.8.2024. Laatimisen osallistuneet myös sairaanhoitajat Jatta Javanainen ja Marjariikka Setälä. Työstetään jatkossa työntekijöiden kanssa vuoden 2024 loppuun mennessä tiimipalavereissa lähiesihenkilön johdolla.

Päivitetty 25.10.2024 palvelulinjalta tulleet muutokset.

Käsitelty tiimeissä yksityiskohtaisemmin tämän jälkeen.

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

Lähiesihenkilö Heidi Pieniniemi, [heidi.pieniniemi@pirha.fi](mailto:heidi.pieniniemi@pirha.fi)

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

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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



systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisissa, teknologisisissa ja digitaalisissa ratkaisuuissa. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

KOMSK:ssa työntekijät perehdytetään noudattamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Työntekijät käyttävät työssään RAI-arviointivälineistöä ja HaiPro-ohjelmaa. Esihenkilö seuraa RAI-tuloksia ja raportoi työntekijöille laatuvaatimusten täyttymisestä. HaiPro-ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa noin kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

### **Asiakasturvallisuuden varmistaminen**

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

Jokainen työntekijä suorittaa THL:n RAI verkkokoulutuksen sekä RAIsoftin verkkokoulutukset. Tarkemmat ohjeet löytyvät Teams-kanavalta IKI toimialue-Yleinen. Ensimmäiset RAI-arvioinnit tehdään yhdessä kokeneemman työntekijän kanssa.

KOMSK:ssa työntekijä osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Koulutukset löytyvät HR-työpöydän koulutuskalenterista. Lisäksi esihenkilö infoaa työntekijöitä pakollisista koulutuksista. Omahoitaja päivittää hoitosuunnitelman vähintään kerran puolessa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä. Käytännössä hoitosuunnitelman ohjaavaa tekstiä päivitetään useammin, aina tarpeen mukaan. Sairaanhoidajat ja RAI-avainosaaja käyvät säännöllisesti RAI-arviointeja läpi ja ohjaavat arviointien tekemisessä. RAI-avainosaaja yhdessä lähiesihenkilön kanssa käy raportit läpi säännöllisesti henkilöstön kanssa.

KOMSK:ssa riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä. Lähiesihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle lailla asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden

uhista. Lähiesihenkilön apuna riskienhallinnassa on Granite-ohjelma sekä HaiPro-järjestelmä, joka on tarkoitettu vaaratapahtumien ilmoittamiseen. Työntekijöitä ohjataan sen käyttämiseen. HaiPro-ohjelmaan pääsee Intran kautta. Ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy HaiPron sivuilta.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Sastamalan kotihoito, Mouhijärven, Suodenniemen ja Kiikoisten kotihoidon lähihoitoalueen lähiesihenkilönä toimii Heidi Pieniniemi, [heidi.pieniniemi@pirha.fi](mailto:heidi.pieniniemi@pirha.fi). Sastamalan kotihoitoa johtaa palvelupäällikkö Kaija Koivula, [kaija.koivula@pirha.fi](mailto:kaija.koivula@pirha.fi).

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

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

Sastamalan kotihoidossa esihenkilö valvoo yksikön palvelutoiminnan toteutumista ja laatua. Sitoutunut ja ammattitaitoinen henkilöstö on tärkeässä roolissa siinä. Palvelutoimintaa johdetaan Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaisesti.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

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

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

Uusi asiakas tulee KOMSK:iin asiakasohjauksen kartoituksen kautta joko arviointijaksolle tai tilapäisen kotihoidon/kotisairaanhoidon jaksolle. Asiakas tulee ensin maksimissaan neljän viikon arviointijaksolle, jonka aikana arvioidaan palveluiden tarve RAI-arvioinnin avulla. Arviointijakso aloitetaan mahdollisimman pian, kun tieto asiakasohjaukselta tulee. Käynnit suunnitellaan toiminnanohjauksen kautta. Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava

palvelutarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja.

Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

KOMSK:ssa tiimin oma työnjärjestelijä siirtää käynnit toiminnanohjausjärjestelmä Mukanaan sen jälkeen, kun asiakasohjaaja on tehnyt päätöksen. Jos päätöksen teko viivästyy, käynnit ajetaan järjestelmään käsin. Käyntien aloitus sovitaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, asiakasohjaajan sekä tiimin hoitajan kanssa. Etähoivatiimi saa tiedon käyntien aloituksesta kyseiseltä kenttätiimiltä.

### **Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus**

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä tallettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

KOMSK:ssa asiakaalla on edellä esityn perusteella mahdollisuus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Tiedot selvitetään asiakkaalle ymmärrettävästi. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin. Asiakkaalle voidaan tarvittaessa tulostaa tietoja potilastietojärjestelmästä. Tietopyyntö asiakastietojen saamiseen tehdään erillisellä tietopyyntölomakkeella, joka on organisaation ulkoisilla verkkosivuilla. Kotihoidon asiakaalla on asiakaskansiot, joissa on mm. palvelu- ja hoitosuunnitelmapäätös, ajantasainen lääkelista sekä esitietokaavake jatkohoitoa varten. Hoitosuunnitelma ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakaskansiossa on esihenkilön, sairaanhoitajan ja asiakasohjaajan puhelinnumerot.

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

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

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

KOMSK:ssa kaikilla työntekijöillä on velvollisuus noudattaa asiakkaalle tehtyä hoitosuunnitelmaa. Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus lähiesihenkilölle, jos kuulee loukkaavaa puhetta tai näkee fyysistä kaltoinkohtelua. Lähiesihenkilö keskustelee epäasiallisesta ja loukkaavasta käytöksestä työntekijän kanssa ja keskustelu dokumentoidaan kirjallisesti.

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

Asiakasta rohkaistaan tekemään hoitotahto, jolla asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan sekä hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisemman varhaisessa vaiheessa edistää itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tarvittaessa hoitajat opastavat asiakasta hoitotahdon tekemisessä.

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

KOMSK:n omavalvontasuunnitelma on luettavissa kotihoidon toimistolla, Pirkanmaan hyvinvointialueen  
nettisivuilla ja tarvittaessa asiakas saa sen kotiin luettavaksi. Asiakas tai asiakkaan läheinen voi olla yh-  
teydessä KOMSK:n yksikköön tai lähiesihenkilöön, joka ohjaa prosessissa. Muistutuksen tekeminen on  
ohjeistettu kotihoidon asiakaskansiossa, josta löytyvät myös tarvittavat yhteystiedot.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yk-  
silön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuol-  
lon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää

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

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

KOMSK:ssa asiakastyö tapahtuu asiakkaan omassa kodissa perustuen vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan tapoja ja tottumuksia kunnioitetaan. Kaikessa hoitotyössä ja kanssakäymisessä otetaan vahvasti huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitetun itsemääräämisoikeuden perusteena kotihoidossa voi olla esim. pitkälle edennyt muistisairaus. Tällöin käytössä voi esim. ylösnostettavat vuoteen laidat. Rajoituksista keskustellaan aina asiakkaan ja tämän läheisen kanssa. Lisäksi rajoitustoimenpiteitä pohditaan koko tiimin henkilöstön voimin ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamispäätöksen tekee kotihoidon lääkäri. Asiakkaan liikkumista ei voida rajoittaa, koska hänen vointiaan ei pystytä seuraamaan kokoaikaisesti. Rajoitustoimenpiteille on oltava aina laissa määrätty peruste. Koms:ssa ei ole mitään rajoitustoimenpidettä käytössä.

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

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

## **Asiakkaaksi hakeutuminen**

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin

tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

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

### **Kuntouttava arviointijakso**

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden 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-toimintakykymitteista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti).

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

### **Säännöllisen kotihoidon asiakas**

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

johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuttua oleellisesti.

KOMSK:ssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittää kotihoidon asiakasohjaaja. Asiakasohjaaja saa tarvittavat tiedot omahoitajalta. Omahoitaja päivittää hoitosuunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa ja kirjaa väliarvioinnin potilastietojärjestelmään. Voinnin oleellisesti muuttuessa tehdään myös RAI-arviointi.

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

KOMSK:ssa työntekijöillä on käytössään Mukana-mobiilisovellus, josta näkyy ajantasaiset hoitosuunnitelmat ja ohjeet. Hoitosuunnitelmaa käytetään työn tukena päivittäin. Kirjaamiset tehdään Mukana-mobiilisovellukseen asiakkaan kotona, jolloin saadaan kirjattua varmasti oikea ja ajantasainen tieto sekä asiakkaan ääni paremmin kuuluviin. Jos hoitosuunnitelmaa pitää päivittää, se tehdään yhdessä keskustellen asiakkaan ja tarvittaessa tämän läheisen kanssa. Hoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa ensisijaisesti omahoitaja ja sairaanhoitaja, myös muut tiimin hoitajat voivat suunnitelmia päivittää. Käytössä on myös TARMO-palaverit, jossa asiakkaan hoidosta voidaan keskustella moniammatillisessa tiimissä. Tiimiin kuuluu aina vähintään omahoitaja, sairaanhoitaja ja asiakasohjaaja. Tarvittaessa lisäksi mm. sosiaalityöntekijä, lääkäri ja fysioterapeutti.

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

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



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

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

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

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

Potilasasiavastaava:

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

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava  
Hatanpääntäti 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

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

### **3.4 Muistutusten käsittely**

#### **Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

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

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

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

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

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset käsittelee Sastamalan kotihoidon osalta palvelupäällikkö Kaija Koivula, [kaija.koivula@pirha.fi](mailto:kaija.koivula@pirha.fi).

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere

Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere

Kirjaamo on avoinna klo 9.00–14.30

KOMSK:ssa palvelupäällikkö käy muistutuksen läpi esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian tiimissä tai vain yhdessä asianosaisen kanssa. Tiimi yhdessä esihenkilön johdolla miettii, miten ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä. Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia. Kotihoidon henkilöstö neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutusten tekemisessä.

Toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään sovitusmääräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia ja kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän aikavälin toimia. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöä palavereissa ja/tai muissa toimintaohjeissa.

Mikäli epäkohtia toiminnassa ilmenee, asia selvitetään viipymättä. KOMSK:n esihenkilö on yhteydessä viipymättä asiakkaaseen ja hänen luvallaan tarvittaessa läheiseen. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin

toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja palvelupääällikkö arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Vuokrahenkilöstön osalta epäkohdista palaute annetaan tiedoksi kyseiseen vuokrafirmaan.

### 3.5 Henkilöstö

KOMSK: toimii fyysisesti neljässä eri tiimissä. Henkilöstö siirtyy sujuvasti tarvittaessa tiimien välillä tilanteen mukaan. Toiminnanohjaukseen on varattu tiimin tarpeen mukaan joko 1 kokonainen päivä viikossa tai 2-3 puolikasta päivää viikossa. Toiminnanohjausta tekee useampi työntekijä. Yhteensä tiimeissä on 1 lähiesihenkilö, 2 sairaanhoitajaa, 25 lähihoitajaa, 2 kodinhoitajaa, 2 apuhoitajaa. Mouhijärven kotihoitossa toimii yksi sairaanhoitaja ja Kiikoisten sekä Suodenniemen tiimeissä yhteensä yksi sairaanhoitaja. Etähoivassa ei ole omaa sairaanhoitajaa, koska kaikilla asiakkailla on kenttätiimeissä nimetty sairaanhoitaja.

Mouhijärven kotihoito: arkiamuissa 1 sairaanhoitaja ja 5 hoitajaa, iltavuorossa 1 hoitaja. Viikonloppuisin aamussa 2 hoitajaa ja illassa 1 hoitaja. Toiminnanohjaukset iltapäivisin, niiden takia vuorossa ei ole ylimääräistä hoitajaa. Suodenniemen kotihoito: arkiamuissa 0,5 sairaanhoitaja, 3 hoitajaa (toiminnanohjauspäivinä 4), iltavuorossa 1 hoitaja. Viikonloppuisin aamussa 2 hoitajaa ja illassa 1 hoitaja. Kiikoisten kotihoito: arkiamuissa 0,5 sairaanhoitaja, 2 hoitajaa (toiminnanohjauspäivinä 3), iltavuorossa 1 hoitaja. Viikonloppuisin aamussa 1-2 hoitajaa ja illassa 1 hoitaja.

Etähoiva: joka päivä aamuvuoroissa 2 hoitajaa ja iltavuoroissa 2 hoitajaa. Toiminnanohjaukset iltapäivisin, niiden takia vuorossa ei ole ylimääräistä hoitajaa.

Äkillisissä sijaistarpeissa käytetään Temporea tai Signaliin tehtyä ryhmää, johon jokainen työntekijä saa liittyä omalla henkilökohtaisella numerollaan. Siellä arkipäivisin esihenkilö kysyy halukasta työntekijää ylimääräiseen vuoroon. Iltaisin ja viikonloppuisin tiimi saa itse päättää haluaako joku vuorossa oleva työntekijä tehdä ylimääräisen vuoron vai laitetaanko vuoro Temporeen/Signaliin.

Pitkäaikaiset sijaiset (esim. vuosilomat, osa-aikaisuudet, sairaslomat, vanhempainvapaat) pyritään ottamaan Pirhan sopimuksella. Sijaisuuksia sovitaan tuttujen sijaisten kanssa tai ne laitetaan auki Kuntarekrytoinnin kautta. Sijaisten osaaminen eri asiakasryhmille suunnatuissa palveluissa varmistetaan siten, että jokaiseen vuoroon mietitään erikseen, tarvitseeko sijaisen olla valmis hoitaja, pitääkö hänellä olla lääkeluvat sekä voidaanko vuoroon ottaa vain sijainen, joka on jo aiemmin työskennellyt yksikössä. Iltaisin työskennellään yksin ja viikonloppuaamuisin kaksi, joten silloin ensimmäistä kertaa yksikössä työskenteleviä sijaisia ei voi ottaa. Vuokrattua työvoimaa käytetään koko KOMSK:n alueella keskimäärin noin 10 vuoroon per lista.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). "Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa

sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista| Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

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

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

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

KOMSK:ssa työntekijöille tarjotaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiä koulutuksia ympäri vuoden. Koulutuksiin annetaan mahdollisuus osallistua työajalla. Suurin osa koulutuksista on verkkokoulutuksia, mutta myös lähipäiviin pyritään järjestämään osallistumismahdollisuus. Kotihoidossa on mahdollisuus osallistua myös pidempiin koulutuksiin esim. oppisopimuksella. Esihenkilö kuulee kotihoidon työntekijöiden koulutustoiveita kehityskeskusteluissa sekä jokapäiväisessä arjessa ja tiimipalavereissa. Koulutusta pyritään järjestämään kiinnostuksen ja tarpeen mukaan, mikäli se tukee työntekijöiden ammattitaitoa ja työssä jaksamista. Suoritetuista koulutuksista tulee merkintä työntekijän koulutustietoihin. Verkkoppi- misympäristöinä ovat mm. Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. Love-koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta.

## Opiskelijat työsuhteessa

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

KOMSK:ssa noudatetaan edellä olevaa Valviran ohjeistusta opiskelijoiden työskentelystä. Lähiesihenkilö tarkastaa KOMSK:ssa työskentelevien opiskelijoiden opintorekisterin ennen työsopimuksen tekemistä. Opiskelijalle myös nimetään ohjaaja työssäolon ajaksi. Ohjaaja tukee opiskelijan työskentelyä ja vastaa opiskelijan kysymyksiin. Opiskelija ja ohjaaja eivät välttämättä ole aina samassa työvuorossa, mutta opiskelija saa tukea koko työyhteisöltä. Opiskelija suorittaa tarvittaessa lääkehoitoluvat lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

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

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

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

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

KOMSK:ssa lähiesihenkilö tarkistaa tulevan työntekijän rikostaustatöteen ennen työsopimuksen tekemistä/allekirjoittamista tai pyytää työntekijää toimittamaan otteen heti työsuhteen aluksi. Otteen tulee olla Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukainen.

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

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaa, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. (Henkilöstösuunnittelu- intra.pirha.fi).

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta. Lisäksi työntekijöiden välittömän työajan prosentteja seurataan (asiakkaan luona vietettyä aikaa).

Työvuorosuunnittelu tehdään perustuen asiakastarpeeseen. Mikäli henkilöstöä tarvitaan lisää työvuorolistan aikana, hankkii lähiesihenkilö tarvittavat sijaiset. KOMSK:ssa sijaistilanne on ollut hyvä ja oma henkilöstö on ollut valmis ja halukas tekemään tarvittaessa lisätyövuoroja. Lähiesihenkilön poissa ollessa työntekijät voivat yhdessä tehdä sijaishankintaa, mikäli tilanne ja asiakasturvallisuus näin vaatii. Sijaishankintaa varten on tehty ohjeistukset tiimeihin. Kotihoidossa toteutetaan myös vuosittain THL:n henkilöstömitoituksen ja kotihoidon riittävyyden seurantaa.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

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

#### Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

KOMSK:ssa on käytössä potilastietojärjestelmä Pegasos/Omni360, jonka kautta asiakastiedot pääsääntöisesti kulkevat. Asiakasohjaus ja kotihoidon lääkäri käyttävät samaa potilastietojärjestelmää. Lisäksi kotihoidon työntekijät käyttävät Mukana-mobiiliohjelmaa, jonne tiedot siirtyvät potilastietojärjestelmästä.

Kotihoidon asiakkailla on kotonaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskansiot, joissa on esitäytetty esitietolomake sekä ajantasainen lääkelista. Nämä annetaan asiakkaan mukaan, mikäli asiakas lähtee esim. kiireelliseen sairaalahoitoon. Täten pyritään varmistamaan tiedonkulku myös niihin yksiköihin, joissa on käytössä eri potilastietojärjestelmä. Kiireettömässä hoidossa on käytössä lähetemenettely tiedonsiirrossa erikoissairaanhoidon. Asiakkaan palvelutarpeen ja hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa hyödynnetään moniammatillista työryhmää sekä yhteistyöverkostoja.

Säännöllisesti kokoontuvassa TARMO-palaverissa varmistetaan tiedonkulku ammattilaisten välillä samanaikaisesti.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### **3.8 Toimitilat ja välineet**

Mouhijärven kotihoidon tilan vuokranantajana toimii Sastamalan kaupunki. Tila soveltuu hyvin kotihoidon käyttöön, siellä on useita toimistohuoneita, hyvä varastotila, pukuhuone ja taukotila. Suihkutilat puuttuvat ja vessoja käytössä on vain yksi. Samassa rakennuksessa toimii päiväkotikoti, joka erotettu kotihoidon tilasta äänieristämättömillä ovilla. Toimistohuoneissa kuitenkin ovet, joten tietoturvasuus ei

vaarannu. Tiloihin ei ole pääsyä ulkopuolisilla. Asiakkaiden avaimet ja henkilötietoja sisältävät tiedot ovat lukitussa kaapissa lukitussa toimistossa.

Suodenniemen kotihoidon tiimitilat sijaitsevat Kerolassa. Tilan vuokranantajana toimii Sastamalan kaupunki. Tila soveltuu kohtuullisesti kotihoidon käyttöön, koska käytössä on vain yksi toimistohuone. Tilassa on taukotila, varastotila, vessa, suihku sekä pyykkitupa. Pukuhuone puuttuu. Samassa rakennuksessa toimii myös päivätoiminta ja saunotuspalvelu. Muussakin käytössä olevan kerhotilan ja kotihoidon toimiston välissä kaksi lukittavaa ovea, joten asiakastietoturvallisuus ei vaarannu. Tiloihin ei ole pääsyä ulkopuolisilla. Asiakkaiden avaimet ja henkilötietoja sisältävät tiedot ovat lukitussa kaapissa lukitussa toimistossa.

Kiikoisten kotihoidon tiimitilat sijaitsevat Kiikoisissa. Tila soveltuu hyvin kotihoidon käyttöön. Kotihoidolla on käytössään kolme toimistohuonetta, varastotilaa, taukotila, useita vessoja, suihkut ja pukuhuone. Tilassa ei ole muita käyttäjiä. Asiakkaiden avaimet ja henkilötietoja sisältävät tiedot ovat lukitussa kaapissa lukitussa toimistossa.

Etähoiva toimii Sastamalassa. Tilan vuokranantajana toimii Sastamalan kaupunki. Käytössä on neljä toimistohuonetta sekä yhteiskäytössä oleva vessa ja taukotila. Tilat soveltuvat käyttöön kohtalaisesti, nettiyhteyden kanssa ollut ajoittain ongelmia. Vakituksilla työntekijöillä on mahdollisuus jakaa matkapuhelimestä nettiä tarvittaessa. Toimistojen ovien läpi kuuluu puhe käytävälle, jota käyttää myös kaupungin työntekijät. Toimistojen ovet saa lukittua. Asiakkaiden henkilötietoja sisältävät tiedot säilytetään lukitussa kaapissa. Tilassa on käytössä turvatulostin.

Mistään KOMSK:n alueen tilasta ei ole tullut sisäilman laatuun liittyviä ilmoituksia. Kaikissa tiloissa helteellä viilennys ei ole ollut riittävää, silloin otettu käyttöön Pirhan ohjeistukset lämpimässä työskentelestä.

KOMSK:n tilojen siivouksesta vastaa Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy (Servi). Epäkohdista ilmoitetaan Serville puhelimitse tai sähköpostilla. Sastamalan tilakeskuksen huoltopyynnöt tehdään Paketti-palvelun kautta tai kiireellisessä tilanteessa soittamalla suoraan kiinteistöhoitajalle.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)



### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Vaatimukset lääkitäiteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021)

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

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

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

Lääkitäiteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyynnö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyynnö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkitäitekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkitäitekniiikka-intra.pirha.fi)

KOMSK:n asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirhan Apuvälinepalvelut; Sastamala ja Punkalaidun. Apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat. esim. rollaattori, pyörätuoli, wc-koroke, nostolaite. Jokaisen hoitajan velvollisuus on huolehtia siitä, että käytössä olevat lääkitäiteelliset laitteet ovat käyttökunnossa ja toimivia.

Fimea on antanut ohjeen vaaratilanteessa mukana olleen lääkinnällisen laitteen käsittelystä:

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

Lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään Pirhan HaiPro-ym-päristöön **asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus**. Tiimipalaverissa käydään HaiProt läpi ja ilmoituksen käsittelijä (esihenkilö) tekee tarvittaessa vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

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

KOMSK:ssa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat tiimin työntekijöiden lisäksi Istekki Oy sekä muut laitetoimittajat ja apuvälinelainaamo.

Apuvälinepalvelut, Sastamala ja Punkalaidun. Puh 0405055670, [sas.apuvälinelainaamo@pirha.fi](mailto:sas.apuvälinelainaamo@pirha.fi)

Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. [tht.tampere@istekki.fi](mailto:tht.tampere@istekki.fi). Puh. 0444341586.

Evondos asiakastuki puh 02 7777 625 (lääkeautomaatit)

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

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

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

### **Tietojärjestelmät**

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

## Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvasuojavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

KOMSK:ssa lähiesihenkilö määrittelee työntekijöiden oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön. Henkilökunnan tärkeimpiä työvälineitä ovat potilastietojärjestelmä, RAI-arviointijärjestelmä, Suvanto-care (etähoiva), Hr-työpöytä sekä Pirhan Intrasta löytyvät ohjeet ja ohjelmat. Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu tietojärjestelmien perehdytystä ja tarvittaessa työntekijälle mahdollistetaan lisäkoulutusta. Työntekijät ovat itsekin velvollisia ylläpitämään osaamistaan ja kertomaan mahdollisista puutteista osaamisensa.

## **Tietoturvasuunnitelma**

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

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvasuojavastaavalta. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

## **Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut**

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

## Tietoturvallisuuden häiriöt ja poikkeamat

KOMSK:n henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä. Kotihoidon asiakkailla on kodissaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskansio, jonka avulla voidaan turvata asiakkaan hoito teknologian vikatilanteissa ja pitkissä huoltoviiveissä. Kansiota löytyy keskeisimmät hoitoa koskevat tiedot sairauksista, niiden hoidosta ja ajantasainen lääkitys. Asiakkaiden hoitosuunnitelmat tulostetaan tiimitiloihin kerran kuukaudessa.

Lähiesihenkilö vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty toimintakäytänteisiin koskien mahdollisia teknologisia vikatilanteita. Teknologiaan liittyvistä päivityksistä, huolloista ym. ilmoitetaan mahdollisemman hyvin henkilöstölle eri ilmoituskanavia hyödyntäen. KOMSK:n tietoturvakävelyt on pidetty maaliskuussa 2024. Kotihoidossa haasteita tietoturvan toteutumiselle tuovat asiakaspapereiden säilytys toimistotiloissa sekä turvatulostimien puute.

*(Valviran määräys 1/2024)*

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

**KOMSK:ssa asiakkaan** soveltuvuutta teknologian käyttöön arvioidaan monipuolisesti ja asiakaslähtöisesti. Teknologian käyttö voi edellyttää asiakkaalta tiettyä liikkuvuutta ja motoriikkaa. Lisäksi asiakkaan muistiongelmät, hahmottamiskyky ja muut rajoitteet tulee huomioida. Asiakkaan motivaatio ja suhtautuminen teknologiaan vaikuttaa keskeisesti sen käyttöönottoon.

Jokainen asiakas perehdytetään laitteiden käyttöön myös ongelmatilanteiden varalta. Myös henkilöstön perehdytyksestä huolehditaan. Teknologian tehtävänä on tukea ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja omatoimisuutta. Läheisten osallistuminen teknologian käytössä mahdollistetaan asiakkaan niin toivoessa. Teknologian soveltuvuutta seurataan jatkuvasti ja erityisesti palvelutarpeen muuttuessa. Pirhassa huomioidaan teknologian käytettävyyttä, tietoturva ym. mahdolliset huomioitavat asiat erilaisten teknologisten käyttöönottojen yhteydessä.

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja

yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

KOMSK:n lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Viimeisin päivitys on tehty heinäkuussa 2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa kotihoidon lähiesihenkilö. Suunnitelma laaditaan yhdessä tiimien sairaanhoitajien kanssa. Päivitykseen osallistuu myös yksikön henkilökunta esimerkiksi tiimipalaverien ja suunnitelmasta tulleen palautteen kautta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy kotihoidon vastuulääkäri.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat Internet -sivuilla:

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

Yksikössä on siivoussuunnitelma ja sitä noudatetaan. **Työntekijät** tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista.

Asiakkaiden kotona toimitaan Pirhan infektio- ja hygieniaohjeiden mukaisesti. Kotikäynneillä on aina mukana vähintään käsidesiä, kengänsuojat sekä kertakäyttöhanskoja. Asiakkaiden hygieniasta huolehditaan hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden asuntojen siivouksesta huolehtii asiakas itse, omainen tai heidän hankkimansa yksityinen siivoja. Kotihoito tekee vain ylläpitosiivousta.

#### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Suodenniemi: Anne Ojala, [anne.ojala@pirha.fi](mailto:anne.ojala@pirha.fi)

Mouhijärvi: Sanna Karmala, [sanna.karmala@pirha.fi](mailto:sanna.karmala@pirha.fi)

Kiikoinen: Sari Laitila, [sari.m.laitila@pirha.fi](mailto:sari.m.laitila@pirha.fi)

Etähoiva: Leena Rosengren, [leena.rosengren@pirha.fi](mailto:leena.rosengren@pirha.fi)

Lisäksi koko alueen sairaanhoitajat: Jatta Javanainen [jatta.javanainen@pirha.fi](mailto:jatta.javanainen@pirha.fi) ja Marjariikka Setälä [marjariikka.setala@pirha.fi](mailto:marjariikka.setala@pirha.fi)

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

KOMSK:n lähiesihenkilö Heidi Pieniniemi vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. ( [Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely](#))

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

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

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

Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään asiakastietojärjestelmään työsuhteen alussa. KOMSK:n hoitajat neuvovat kirjaamista ja asiakastietojärjestelmän käyttöä. Asiakas-/potilastietoja käsittelevän työntekijän on lisäksi suoritettava erillinen tietosuojakoulutus. Kotihoidon kaikki kirjaaminen tehdään Pegasos-potilastietojärjestelmään, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaan erilaisia katselu- ja kirjausoikeuksia. Kirjaamista seurataan lähiesihenkilön toimesta pistokokein. Henkilökunta

on veloitettu ilmoittamaan kirjaamisessa havaitsemistaan puutteista. Tarvittaessa työntekijöiden kanssa käydään henkilökohtaisia keskusteluita kirjaamisesta.

Ohjeistukset tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä on jokaisen työntekijän saatavilla. Asiasta myös keskustellaan säännöllisesti tiimipalavereissa ja havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi.

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva käydään läpi perehdytyksessä. Mikäli asiassa havaitaan puutteita, on henkilöstö veloitettu ilmoittamaan esihenkilölle. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön hyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä



- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä

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

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

KOMSK:ssa toteutetaan THL:n asiakaspalautekysely joka toinen vuosi. Kyselyn tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa pohditaan kehittämistoimia. Asiakkailta ja heidän läheisiltään otetaan vastaan palautetta arjen työn ohessa ja epäkohtiin asiakastyössä pyritään puuttumaan välittömästi. KOMSK:ssa on avoin ilmapiiri ja palautteen vastaanottaminen onnistuu jokaiselta työntekijältä. Palautteita käsitellään esimerkiksi tiimipalavereissa ja yhdessä tiimin kanssa pohditaan mahdollisia kehittämistoimia. Palautetta otetaan vastaan myös yhteistyötahoilta, kuten asiakasohjaus, ja yhteistyökumppanit.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

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

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä

voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella

- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

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

Kotihoidon lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistamisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä yksikön turvallisuusasiantuntijoita (esim. lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutusta.

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

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

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

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

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

## **4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

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

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

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

### **Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely**

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristöön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuvat haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Kotihoidon lähiesihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten kanssa (asiakas, tarvittaessa läheinen, työntekijät). Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttava haittatapahtuma, asiakasta ja läheisiä informoidaan korvausten hakemisessa.

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään

ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

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

KOMSK:n henkilöstöä on informoitu ilmoitusvelvollisuudesta tiimipalavereissa ja omavalvontasuunnitelmassa. Asia kerrataan vähintään vuosittain tiimipalavereissa. Henkilöstöä tiedotetaan viranomaisten ohjeista ja päätösten perusteella tehdyt korjaukset tulee toteuttaa viipymättä. Henkilöstölle järjestetään koulutusta tarvittaessa ohjeiden noudattamisesta. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla). Lisäksi palveluyksiköiden käyttöön on valmisteilla menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun. Lisätietoja: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

KOMSK:n lähiesihenkilö vastaa yksikkönsä riskienhallinnan seurannasta, raportoinnin varmistamisesta ja näihin liittyvän osaamisen varmistamisesta. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa.

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

Kotihoidossa huolehditaan ohjeistusten mukaan tartuntalain mukaisista asiakkaiden ja henkilöstön suojauksesta ja sijoittamisesta.

Vaara- ja haittatapahtumia ja niihin liittyviä riskejä seurataan HaiPro-ohjelman avulla, jonka käyttöön henkilöstöä rohkaistaan. Tulleita poikkeama- tai epäkohtailmoituksia käsitellään yksikön tiimipalaverissa ja tarpeen mukaan ne ohjataan teenpäin palvelupäällikölle. Ilmoitusten koontiraportti esitellään puoli-vuosittain henkilöstölle. Ohjelman käyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Tarvittaessa esi-henkilö opastaa ohjelman käyttöä. Granite-työturvallisuusriskien arviointi on käytössä, toimenpiteitä seurataan ja arviointi päivitetään säännöllisesti.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

KOMSK:ssa seurataan yhteistyökumppaneiden tuottamien palveluiden ja tuotteiden laatua Näitä ovat mm. Servin ruoka- ja siivouspalvelut, Sastamalan Tilakeskuksen kiinteistöhuolto ja AddSecuren turva-puhelinpalvelu. Kotihoidon henkilökunta antaa tarvittaessa palautetta lähiesihenkilölle tai suoraan palvelun tuottajalle puhelimitse tai sähköpostilla.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuuden asiantuntijat- intra. pirha.fi

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

### **5.1 Toimeenpano**

KOMSK:n henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan ja osallistunut sen laadintaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma annetaan henkilöstön luettavaksi ja se on aina saatavilla yksikön tiimitiloissa ilmoitustaululla (ja myöhemmin myös sähköisesti). Omavalvontaan liittyvistä muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle erikseen aina muutoksen tultua.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

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

KOMSK:n esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan ja sen toteuttamiseen päivittäisessä työssään. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Uusia työntekijöitä perehdyttämisessä käydään tärkeimmät omavalvonnan asiat läpi ja työntekijä saa rauhassa tutustua sisältöön omatoimisesti.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta ja julkaisusta ohjeistukset löytyvät kappaleesta 3.1.

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Sastamalassa 1.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Heidi Pieniniemi
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika





Seuraa meitä somessa.