

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Nokia

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	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	14
3.5	Henkilöstö	15
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	18
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
3.8	Toimitilat ja välineet	19
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	23
3.11	Infektioiden torjunta	24
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	25
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
4	Omavalvonnan riskien hallinta	26
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	28
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi	30
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	30
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31
5.1	Toimeenpano	31
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	33

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Kotona asumista tukevat palvelut, Nokian kotihoito</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Kotihoidon tiimitilat Nokialla kahdessa osoitteessa.</p>
<p>Esihenkilöt:</p> <p>Eteläinen alue</p> <p>Sirkka Valkonen sirkka.valkonen@pirha.fi</p> <p>Pohjoinen alue</p> <p>Christina Stenberg-Oksala christina.stenberg-oksala@pirha.fi</p> <p>Työnsuunnittelu, Korento, etähoiva</p> <p>Tuulia Jaskari tuulia.jaskari@pirha.fi</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen</p>

arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidon tarkeitakin. 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 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.

Asiakkaita on noin 330.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Nokian kotihoidossa toimii 9 alueellisen tiimin lisäksi varahoitajien tiimi sekä toiminnanohjauksesta vastaava työsuunnittelu. Etähoivasta huolehtii 3 lähihoitajaa, asiakkaita on tällä hetkellä 31. Päivittäin

kuvapuhelin yhteydenottoja on keskimäärin noin 29 kappaletta. Evondos lääkeautomaatti on käytössä tällä hetkellä 44 asiakkaalla.

Nokian kotihoito toimii tällä hetkellä kahdessa vuorossa aamu- ja iltavuorossa seitsemänä päivänä viikossa. Yöhoito järjestetään tarpeen mukaan. Kotihoidon asiakkaita hoitavat alueelliset tiimit, jossa jokaisella asiakkaalla on oma vastuuhoitaja. Tiimien henkilöstö määräytyy asiakasmäärän ja –tarpeen mukaan. Lähihoitajia on tiimeissä 5–12 ja jokaisessa tiimissä on sairaan- tai terveydenhoitaja.

Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus saada ostospalvelua, turvapalvelua, ateriapalvelua sekä päiväkeskustoimintaa kotihoidon palveluiden tukipalveluina. Mikäli asiakkaalla on tarve, hänelle voidaan mahdollistaa pääsy kuntouttavaan lyhytaikaishoittoon Vihnuskodille. Virkistystoimintaa ja ulkoilua tarjotaan asiakkaille kulloisenkin tilanteen mahdollistamalla tavalla asiakkaan toimintakyky huomioiden.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy, lisätään myös päivätoiminnan palveluntuottaja ja lääkäripalvelujen tuottaja. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

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

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta 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. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus.

Ikäihmisten palveluiden palvelulupausta; *”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeuttasi kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”* Noudatetaan Nokian kotihoidossa. Periaatteet on käyty läpi yhdessä henkilöstön kanssa kuukausikokouksessa 2024.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä, mutta myös aikuisia pitkäaikaissairaita on palvelun piirissä. Joillakin asiakkailla palveluntarve perustuu vammaisuuteen. Kotihoidon asiakaskäynnit suoritetaan pääosin kotihoidon toimesta. Vuokratyö- ja ulkopuolista työvoimaa käytetään akuuttien ja ennalta tiedossa olleiden poissaolojen sijaistamiseen.

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 tiedonkulkua on keskeistä toiminnassa.

Nokian kotihoidossa asiakkaiden yksilöllistä hoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa puolivuositain Rai toimintakyky mittarilla. Samalla päivitetään asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma. Asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet huomioidaan suunnitelmassa. Henkilöstö kohtaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Nokian kotihoidossa.

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 - Nokian kotihoidon omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä yksikön kuukausipalaverissa esihenkilöiden johdolla. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut joukko eri ammattiryhmän jäseniä muun muassa lähi- ja sairaanhoitajia. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet - Sirkka Valkonen kotihoidon esimies sirkka.valkonen@pirha.fi

Christina Stenberg-Oksala kotihoidon esimies christina.stenberg-oksala@pirha.fi

Tuulia Jaskari kotihoidon esimies tuulia.jaskari@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), Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. Kotihoidon tiimit käyvät läpi toteutuneet -laatutavoitteet säännöllisesti omista tiimipalaverissaan. Tiimi myös suunnittelee hoidontavoitteet yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asiakkaan toimintakykyarvion pohjalta.

RAI-laaturaportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. Mikäli RAI-laaturaportteissa havaitaan poikkeamia, palautetaan asia tiimeihin tutkittavaksi ja uusien toimenpiteiden suunnittelua varten. Asiakkaiden hoidon tavoitteissa tulee ottaa huomioon esiin nousseet poikkeamat.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista vaaratapahtumista raportoidaan HaiPro ohjelmassa. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Poikkeukset käsitellään säännöllisesti yksikkökokouksissa, joissa myös suunnitellaan korjaavia toimenpiteitä ilmenneille vaaratapahtumille. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

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

Uudet työntekijät pyydetään tutustumaan ja perehtymään työhön ennen työvuoron alkamista. Perehdytyksessä käydään läpi laatuvaatimukset. Esihenkilöt huolehtivat siitä, että yksikössä työskentelevillä on voimassa olevat lääkeluvat. Palvelujen laadusta ja asianmukaisuudesta käydään säännöllisesti vuoropuhelua tiimien kanssa muun muassa kehityskeskusteluin. Asiakaspalautteet käsitellään asianomaisten kanssa säännöllisesti. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa yksikkökokouksessa.

Päivittäisessä hoitotyössä henkilökunta toteuttaa kuntouttavaa työtettä. Kotihoidon henkilöstöllä on mahdollisuus konsultoida fysioterapeuttia ja tarvittaessa toteuttaa fysioterapeutin laatimaa kuntoutusohjetta.

Asiakkaan hoivaan ja huolenpitoon liittyvät asiat kirjataan Lifecare asiakastietojärjestelmään.

Yksikön riskikartoitukset tehdään Granite ohjelmassa säännöllisesti. Ohjelmassa esiin nousseiden asioiden pohjalta tehdään toimeenpanosuunnitelma. Säännölliset tietoturva kävelyt järjestetään yksikön sisällä ja lisäksi yksikössä on nimetyt tietoturvavastaavat.

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.

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. Esihenkilönä voi toimia ammattikorkeakoulututkinon suorittanut henkilö. Lisäksi edellytetään täydennyskoulutusta johtamisesta. Koulutus varmistetaan tutkintotodistuksista sekä Valviran ammatinharjoittamisrekistereistä.

Esihenkilöt vastaavat omavalvonnasta ja riskien hallinnan toimeenpanosta. Esihenkilöt raportoivat oman alueen palvelupäällikölle. Esihenkilöt tiedottavat omaa henkilöstöä toimenpiteiden etenemisestä.

- Nokian kotihoito, eteläinen alue, Sirkka Valkonen, kotihoidon esimies sirkka.valkonen@pirha.fi
- Nokian kotihoito, pohjoinen alue, Christina Stenberg-Oksala, kotihoidon esimies christina.stenberg-oksala@pirha.fi
- Nokian kotihoito, toiminnanohjaus, varahenkilöstö, päivätoiminta (erillinen omavalvontasuunnitelma valmistellaan sekä Kaislakoti (erillinen omavalvontasuunnitelma), Tuulia Jaskari, kotihoidon esimies, tuulia.jaskari@pirha.fi

Nokian kotihoitoa johtaa palvelupäällikkö Kaija Koivula, kaija.koivula@pirha.fi

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 erityislainsäädäntöönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 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 sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

Nokian kotihoidossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen myöntämisen perusteita. Asiakkaan kotihoidon palvelut myöntää asiakasohjaus, joka ohjaa asiakkaat kotihoitoon arviointijaksolle. Asiakasohjaus määrittelee palveluntarpeen, jota kotihoito arvioi ja täydentää arviointijakson aikana. Kotihoito tiedottaa asiakasohjausta asian etenemisestä.

Arviointijakson aikana asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan moniammatillisesti Tarmo-tiimeissä. Asiakkaaseen hoitosuhteessa olevat työntekijät voivat myös kutsua koolle ns Minun tiimini, jossa asiakkaan tilannetta arvioidaan niin ikään moniammatillisesti asiakkaan osallisuus huomioon ottaen.

Sairaalat voivat kotiuttaa asiakkaan myös suoraan kotihoitoon, jolloin palvelun tarvetta arvioidaan tiimissä. Käytännössä tieto uudesta asiakkaasta tulee työnsuunnitteluun, joka suunnittelee asiakkaalle palvelut asiakasohjaukselta tulleen tiedon perusteella. Tieto uudesta asiakkaasta menee myös suoraan tiimin sairaanhoitajalle. Sairaalaista kotiutuvat asiakkaat ilmoitetaan sairaanhoitajalle, joka varmistaa että asiakkaan käynnit suunnitellaan työnsuunnittelussa ja tiedottaa tiimiä uudesta asiakkaasta.

”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)

Nokian kotihoidon asiakkaille lähetetään häntä koskevat asiakirjat ja päätökset palvelupäätösten mukana. Asiakas osallistuu itseään koskevan Rai- toimintakykyarvioinnin tekoon ja tulokset käydään läpi asiakkaan kanssa. Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet palvelulle. Kirjaamisessa noudatetaan hyvää asiatyylä ja kerrotaan hoitoon ja palveluun oleellisesti liittyvistä asioista.

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

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

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

Esihenkilöt ohjaavat henkilökuntaa asiakkaan kohtaamiseen ja siihen että henkilöstö kuulee asiakkaan toiveita. Asiakaspalautteita seurataan, esihenkilöiden tietoon tulleesta epäasiallisesta käytöksestä tai kohtelusta käydään henkilökohtainen keskustelu asianosaisen kanssa. Tarvittaessa epäasiallisesta käyttäytymisestä voidaan antaa varoitus. Tarvittaessa keskustelu käydään asiakkaan ja kyseisen työntekijän kanssa, jotta kumpikin tulee taholtaan kuulluksi. Myös omaiset voivat olla mukana.

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

Jos asiakas tekee muistutuksen tai kantelun kotihoidon toimintatavoista, muistutuksen tai kantelun tehneelle vastataan ja asia käsitellään siinä järjestyksessä, mitä ja/tai ketä asia koskee. Neuvoa tarvitsevaa asiakasta ohjataan erilaisten palvelujen piiriin tai selvitetään millaisesta tiedon tarpeesta, on kyse. Tiedonkulku pyritään varmistamaan niin että asiakas on tietoinen asiansa etenemisestä tietoturvan puitteissa.

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

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy 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

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](#)

Kotihoidossa noudatetaan Pirhan eettisiä arvoja: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta noudatetaan hänen palvelujensa ja hoidon tarpeensa määrittämisessä ottamalla huomioon hänen tarpeensa ja toiveensa.

Rajoittavia toimenpiteitä ei kotihoidossa ole, koska asiakas asuu omassa kodissaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotihoidossa noudatetaan toimintakykyä tukevaa ja ylläpitävää kuntouttavaa työtettä.

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.

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.

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.

Asiakkaan toimintakykyä kartoitetaan 2 kertaa vuodessa Rai -toimintakyvyn arviointimittarilla tai jos toimintakyvyssä tapahtuu oleellinen muutos. Tässä yhteydessä päivitetään/ tarkastetaan hoito- ja palvelusuunnitelma sekä asiakkaan kanssa laaditut tavoitteet.

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.

Asiakkaan suunnitelmien toteuttamista ja päivittämistä seurataan kirjausten, tilastointien ja palautteiden perusteella. Kirjauksia tarkistetaan pistokokein. Henkilöstö on ohjeistettu kirjaamaan asiakkaan toimintakykyä ja siinä tapahtuvia muutoksia sekä lääkehoitoa ja terveydentilaa. Toimintakyvyn muutokset kirjataan heti ja vähintään kerran viikossa asiakkaan toimintakyvystä tehdään kattava kirjaus. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdyt muutokset käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas ja omaiset osallistuvat aktiivisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen sekä Rai- toimintakyvyn arvioinnin tekemiseen.

Asiakkaalla on Pirhan ohjeistuksen mukaan laadittu asiakaskansio, johon on kirjattu hoivaan ja hoitoon liittyvät ohjeet. Hoitajilla on mukana mobiili, josta löytyy kunkin asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, päivittäisen työn ohjeistus ja tavoitteet käynnille.

Mahdollisista poikkeamisesta hoitohenkilöstö tekee HaiPro- ilmoituksen tai antaa palautteen suoraan esihenkilölle. Edunvalvonnan tarpeesta keskustellaan asiakkaan kanssa ja häntä ohjataan olemaan yhteydessä asiakasohjaukseen, sosiaalityöntekijään tai gerontologiseen sosiaalityöhön.

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti 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.

Liisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. Läntisen 1 alueen palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Sähköisesti annetut palautteet ohjautuvat palvelupäälliköltä esihenkilöille toimenpiteitä varten. Kirjallisiin palautteisiin ja muistutuksiin vastataan kirjallisesti, mikäli palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa. Palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja tarvittaessa henkilöstön ja asiakkaan kanssa yhdessä.

3.5 Henkilöstö

Nokian kotihoidossa on 79 lähihoitajan toimea ja 12 sairaan-/ terveydenhoitajan toimea, 3 esihenkilöä, sekä 3 kansainvälistä oppisopimusopiskelijaa.

Henkilöstö tekee kahta vuoroa, aamu- ja iltavuoroa seitsemänä päivänä viikossa. Yövuoro on järjesteltävissä tarpeen mukaan. Henkilöstö sijoittuu vuoroihin asiakkaiden palveluntarpeen mukaan.

Tarve akuutista sijaistarpeesta arvioidaan kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmästä saadun tiedon perusteella. Tämän jälkeen akuutin sijaistarpeen hoito on valtuutettu työnsuunnitteluun, joka laittaa ilmoituksen sijaisen tarpeesta omaan yksikköön. Työnsuunnittelu soittaa sijaisiksi yksikköön ilmoittautuneille sijaisille ja tarvittaessa Pirhan ohjeistuksen mukaisessa järjestyksessä rekrytoiviin yrityksiin.

Pitkäaikaiset poissaolot pyritään ennakoimaan niin pitkälle kuin mahdollista. Työvuorosuunnittelussa pyritään hyödyntämään talon sisäistä varahenkilöstöä mahdollisimman paljon. Noudatetaan Pirhan rekrytointiohjeistusta yhteistyössä keskitetyn rekrytointiyksikön kanssa

Sijaisilta edellytetään lääkehoidon osaamista ja näyttöjä lääkehoidon toteuttamisesta sekä toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa ja sairaan-/ terveydenhoitajilta ammattikorkeakoulututkintoa. Vuokratyövoiman käyttö vaihtelee vuosilomien sekä suunniteltujen että akuuttien poissaolojen suhteessa.

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/>

Nokian kotihoitoon tuleville uusille työntekijöille järjestetään perehdytys ennen varsinaisen työvuoron alkua. Vuokratyövoimalta edellytetään riittävää koulutusta ja kielitaitoa. Tarvittaessa tarjotaan lisäopetusta esimerkiksi lääkinnällisten laitteiden käyttöön.

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. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/koulutusohje). ”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa,

ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

Yksikössä käydään vuosittain läpi koulutustarpeita ja ohjataan täydennyskoulutuksiin kuunnellen työntekijöiden henkilökohtaisia toiveita ja tarjotaan ammatillista kehittymistä tukevaa koulutusta.

Työnantajalla on kattava koulutustarjonta, jonne henkilökuntaa ohjataan säännöllisesti. Nokian kotihoidossa tuetaan omaehtoista koulutusta muun muassa työaikajärjestelyin. Kehityskeskusteluita käydään henkilöstön kanssa säännöllisesti ja näissä muun muassa kartoitetaan koulutustarpeita ja -toiveita.

Opiskelijat voivat työskennellä yksikössä Pirhan ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja tarkastaa riittävät opintosuoritukset opettajalta, oppilaitoksesta tai opiskelijalta itseltään. Opiskelijoilla on aina nimetty ohjaaja/ ohjaajat yksikössä. Yksikköä koskevat poikkeamat ilmoitetaan Hai pro- ilmoituksilla tai muulla palautetavoilla tarvittaessa järjestetään lisäopetusta ja/tai koulutusta. Vuokratyövoima ja sijaiset antavat myös näytön lääkeosaamisestaan.

” 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>

Yksikköön tulevalta uudelta työntekijältä pyydetään rikosrekisteriote nähtäväksi ja tieto välitetään henkilöstösihteerille, joka tallentaa tiedon henkilön taustatietoihin.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä seurataan kahdesta eri näkökulmasta; henkilöstön välittömän asiakastyöajan osuutta kokonaistyöajasta sekä asiakkaille sovitun työajan riittävyyttä palvelutarpeeseen nähden. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain mm. laskutuksen yhteydessä ja aina asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvan muutoksen yhteydessä. Arviointijaksojen aikana tilannetta ja palveluntarvetta seurataan ja siitä kirjataan päivittäin. Henkilöstön välittömän asiakastyöajan tilannetta seurataan toiminnanohjauksesta saatavin tiedoin päivittäin. Tarvittavat muutokset tehdään viipymättä. Vuosittain palvelujen riittävyyttä ja toteutumista seurataan THL:n ohjeistuksen mukaisesti. Tiimit käyvät läpi omien asiakkaidensa palveluntarvetta viikkopalavereissaan ja tiedottavat esihenkilöitä asiakkaidensa tilanteesta. Asiakkaiden avuntarvetta arvioidaan jokaisella asiakaskäynnillä.

Nokian työnsuunnittelijat laativat päivittäisen työnjaon ja organisoivat asiakaskäynnit. Akuutteihin poissaoloihin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla, esimerkiksi tehtäviä uudelleen jakamalla, tehtäviä siirtämällä, sijaisia hankkimalla tai työvuoromuutoksilla. Työnsuunnittelijat huolehtivat sijaisten rekrytoinneista esihenkilöiden valvonnassa.

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-asemalla 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 systeemisyyttä.”

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystieteissä 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 Terveystieteiden tutkimuskeskus 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

Arviointijaksoilla olevien asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan ja suunnitellaan moniammatillisesti yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa TARMO-tiimeissä, jotka kokoontuvat säännöllisesti etukäteen sovitun aikataulun mukaisesti.

Ilmoitukset sairaalasta kotiutuvista asiakkaista menevät tiimien sairaanhoitajalle. Jokainen tiimin sairaanhoitaja vastaa vuorollaan kotiutuspuhelimeen, johon ilmoitukset on keskitetty. Ilmoituksen vastaanottanut sairaanhoitaja sopii työnsuunnittelun kanssa sopivan kotiutusajankohdan ja tiedottaa omaa tiimiään asiasta. Tiimien sairaanhoitajien tehtäviin kuuluu yhteistyö kotihoidon lääkärin kanssa. Fysioterapeuttien kanssa yhteistyö tapahtuu tarvittaessa asiakkaan tilanteen mukaan.

Asiakkaan tiimi hoitaa päivittäistä viestintää tarvittaessa asiakkaan hoitoon osallistuvien yksiköiden kanssa. Asiakkaan siirtyessä toisen yksikön hoitoon, tiimin omahoitaja pitää huolen, että asiakkaan tarvittavat tiedot siirtyvät mukana ja tiedot on asianmukaisesti kirjattu.

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

Nokian kotihoito toimii kahdessa eri toimipisteessä. Tiimeistä yhtä lukuunottamatta kaikki toimivat 2-kerroksisessa toimistotilassa. Toimitila on vuokratila, jota isännöi Helsingin liikekiinteistöt oy. Toimitila on Pirhan toimesta kartoitettu ja todettu tarkoituksenmukaiseksi. Toimistotilat ovat lukittuina ja toimipisteen alaovi on lisäksi lukittuna ilta- ja yöaikaan. Jokaisella tiimillä on oma tiimitila, jonka lisäksi toimistossa on kaksi keittiö- ja ruokailutilaa. Ylemmässä kerroksessa on lisäksi taukotilaksi sopiva keittiö. Kolmannessa kerroksessa sijaitsee myös palaveri- ja koulutusikäyttöön sopiva tila, joka on yhteiskäytössä mm. perhekeskuksen kanssa.

Työvälineet säilytetään tiimitilassa. Asiakastyössä tarvittaville hoitotarvikkeille on kaksi varastoa, joista toisessa on valvottu lääkettäkaappi mm. rokotteita varten. Lisäksi tiimeillä on omat kaapit, jossa säilytetään esim. Asiakkaille vietäviä tarvikkeita.

Hoitajilla on käytössään mobiilit, tiimitiloissa on kullakin tiimillä tietokoneet. Etähoivaa varten toimistossa on erillinen tiimihuone, jossa on tarvittava tietotekniikka.

Nokian kotihoidon isoimman tiimin toimitila on yksityisen omistajan vuokrahuoneisto, jossa on 4 huonetta ja keittiö. Toimitila on kotihoidon toimintaan soveltuva. Yksi huoneista on sairaanhoitajien käytössä ja yksi huone on varastokäytössä. Kirjaamista varten on varattu kaksi huonetta.

Nokian kotihoidossa on käytössä 29 autoa, joista viisi sijaitsee Vaahterakadun toimipisteellä.

Toimitiloihin ja välineisoon liittyvät riskit kartoitetaan Granite ohjelmalla säännöllisin väliajoin ja tarvittaessa laaditaan toimenpideohjelma. Yksikössä on myös suoritettu ns. tietoturvakävely keväällä 2024. Tietoturvaohjeistukset löytyvät ilmoitustaululta. Nokianvaltatie toimipisteessä on kaksi tietoturvajäteastiatia ja Vaahterakadun toimipisteessä yksi astia. Asiakkaiden avaimet säilytetään lukituissa kaapeissa molemmissa toimitiloissa.

Molempien toimitilojen siivouksesta vastaa Tampereen Voimia Oy, jonka alihankkijana toimii Lähisii-vous, joka huolehtii viikoittaisesta siivouksesta. Henkilöstön työvaatteista on leasing-sopimus Lindström Oy:n kanssa. Toimistoilla on pukukaapit työvaatteita varten. Vaatteiden huollot ja pesut kuuluvat leasing sopimuksiin.

Sekä siivouksiin että työvaatteisiin liittyvissä asioissa yhteyshenkilöinä toimivat esihenkilöt.

Nokian valtatie toimitilan huoltotarpeet ilmoitetaan Paketti palvelun kautta Pirhan intrassa.

Vaahterakadun toimipisteen huoltotarpeista ilmoitetaan kiinteistön vuokranantajalle SJ saumaus Oy:lle.

Henkilöstö on ilmoitusvelvollinen kohtaamistaan riskitekijöistä ja ongelmatilanteista. Rikkinäiset työvälineet vaihdetaan uusiin. Ohjeistukset välineiden käytöstä ja turvallisuusoppaat löytyvät sähköisenä Pirhan Intrasta. Turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti kuukausikokousten yhteydessä ja aina mikäli riskitilanteita havaitaan. Riskikartoitukset tehdään yksikössä vuosittain.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet

- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

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

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Kotihoidon asiakkaita ohjataan hankkimaan omat lääkinnälliset laitteet, jolloin laitteita ei tarvitse kuljettaa. Nostolaitteiden käyttöön voidaan pyytää neuvoja ja käytännön opastusta fysioterapeuteilta, lisäksi perehdytyksestä huolehditaan. Henkilöstöä perehdytetään laitteiden turvalliseen käyttöön. Poikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus, jotka käsitellään kotihoidon kuukausikokouksissa säännöllisesti.

Asiakkaille luovutettavat lääkinnälliset laitteet kirjataan rekisteriin.

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. https://intra.pirha.fi/group/quest/tietohallintopalvelut?p | back_url=%2Fgroup%2Fquest%2Fsearch%3Fq%3Dtietohallinto. Tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä

resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvasiisot 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 tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvasuunnitelmalta. 0

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvasuunnitelma Marko Immonen

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

Kotihoidon henkilöstön käyttöoikeuksissa noudatetaan Pirhan linjausta. Tunnusten luovuttamisesta, ylläpitämisestä ja antamisesta päättävät esihenkilöt. Tiimien jäsenet perehdyttävät uudet henkilöt ohjelmistojen käyttöön. Saatavilla on myös kirjattuja ohjeita ohjelmistoihin. Kirjausten ja ohjelmistojen käytön osaaminen varmistetaan pistokokein tai saatujen palautteiden perusteella. Tarvittaessa järjestetään yksilöllistä ohjausta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laadittava tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveystalvelun ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuoja ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvasuunnitelmalta](#). 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.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa kotihoidossa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatilanteilla. Lisäksi henkilöstön

koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Kotihoidon henkilöstö on veloitettu ilmoittamaan havaitsemastaan virheestä tai mahdollisesta väärinkäytöstä esihenkilöille. Tarvittaessa otetaan yhteys Pirha tietosuojasta vastaavaan henkilöön ohjeiden saamiseksi. Tietoturvaohjeistus löytyy yksikön ilmoitustaululta sekä sähköisesti Intrasta.

Tiimit arvioivat teknologialaitteiden soveltuvuutta omille asiakkailleen ja neuvottelevat asiakkaiden kanssa niiden hankkimisesta. Apuna arvioinnissa voidaan käyttää RAI-mittaristoa. Henkilöstöä opastetaan laitteiden käyttöön pääkäyttäjien tai vastuukäyttäjien toimesta. Henkilöstö opastaa asiakkaita. Vikatilanteissa otetaan yhteys laitteiden päivitysnumeroon viivyttämättä ja pyritään ratkaisemaan tilanne mahdollisimman nopeasti.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu kesäkuussa 2024. Vastuuhenkilöinä toimivat vastaavan sairaanhoitajan lisäksi esihenkilöt. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä esihenkilöiden kanssa

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](#)

Kotihoidossa noudatetaan infektioyksikön (TAYS) sekä hygieniayhdysheiköiden ohjeistuksia. Työ tehdään aseptisesti, johon henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti. Kotihoidossa on käytössä ohjeistuksen mukaiset suojarusteet ja niiden käyttöön opastetaan ja tarpeeseen reagoidaan nopeasti tilanteen vaatimalla tavalla. Sairaana ei tulla töihin ja taudista parannutaan riittävän kauan. Yksikön hygieniayhteyshenkilö on sairaanhoitaja Essi Hautamäki puh. 0401334644 ja sähköposti essi.hautamaki@pirha.fi

Henkilöstöä suositellaan ottamaan tartuntatautilain §42 mukaiset rokotukset. Käsihygienian toteutumiseen kiinnitetään huomiota. Työtä tehdessä käsien tulee olla koruttomat ja rakennekyynnet on kielletty. Suojakäsineitä käytetään ohjeiden mukaan ja tarvittaessa käytetään maskia.

Työntekijät perehdytetään tavanomaisiin varotoimiin.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Nokian kotihoidon esihenkilöt; Tuulia Jaskari, Christina Stenberg-Oksala ja Sirkka Valkonen vastaavat asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Kotihoidossa ei käsitellä julkisesti asiakkaiden asiakirjoja, kaikki ovat salassapitovelvollisia. Paperille tulostetuista asiakirjoista luovutaan vähitellen kokonaan. Lyhytaikaiset sijaiset velvoitetaan käyttämään sähköistä asiakastietojärjestelmää. Kirjaamisessa noudatetaan Pirhan ohjeistuksia ja kirjauksia valvotaan pistokokein.

Asiakkaita informoidaan heidän tietojensa käsittelystä ja säilytyksestä. Tietojen luovutuksesta kirjataan Life-Care-potilastietojärjestelmään. Virheellisistä asiakirjamerkinnoista tehdään ilmoitus Pirhan tietoturvavastaavalle. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti asiakastietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn. Tietoturvaohjeet ovat henkilöstön saatavilla ilmoitustaululla. Henkilöstöä opastetaan tietojenkalastelun torjumiseen. Uudet työntekijät perehdytän asiakastietojärjestelmään ja kotihoidon kaikki kirjaaminen tehdään Lifecare potilastietojärjestelmään, johon henkilökunnalle annetaan työntehtäviensä mukaan erilaisia kirjaamis- ja katseluoikeuksia. Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan havaitsemistaan puutteista.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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.

THL:n ”Kerro palvelustasi” kysely toistetaan joka toinen vuosi. Yksikköön tulee palautetta asiakkailta ja omaisilta todella vähän. Palautteesta riippuen asiaa käsitellään joko henkilökohtaisesti tai ylemmällä tasolla. Tarvittaessa asian käsittelyä jatketaan asiakkaan ja omaisen kanssa. Kirjallisiin palautteisiin vastataan kirjallisesti.

Kaikkiin palautteisiin suhtaudutaan avoimesti ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään mahdollisuuksien mukaan. Säännöllisesti asiakaspalautetta kerätään THL:n ”Kerro palvelustasi” kyselyn perusteella. Kyselyn tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa ja tarvittaessa laaditaan toiminnan kehittämissuunnitelma. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(intra.pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistuja-vaikuta)

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

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

Riskien hallintaa tehdään säännöllisesti tiimien arviointien perusteella. Tunnistettuja riskejä minimoidaan laatimalla toimenpideohjelma siitä, miten toimintaa voidaan kehittää turvallisemmaksi. Riskien kartoittamiseen käytetään Granite ohjelmaa.

Työturvallisuusohjeet, ilmoitusvelvollisuudet ja muut ohjeet on jokaisen saatavilla Intrasta ja ohjeistusta käydään läpi säännöllisesti ja tarvittaessa henkilöstön kanssa. Toimintaan liittyvä ohjeistus löytyy Pirhan intrasta. Pääasiallinen tiedotuskanava on sähköposti sekä yhteiset palaverit.

Asiakastiedot on varmuuskopioitu häiriötilanteiden varalta. Toimimattomista teknisistä ongelmista viestitetään välittömästi käyttötukeen. Rikkiäiset laitteet vaihdetaan toimiviin. Käytössä on myös yhteinen viestintäkanava Signal. Henkilöstöä kannustetaan täyttämään HaiPro ilmoitus havaitusta poikkeamasta. Poikkeamia käydään säännöllisesti yhteisesti läpi kuukausipalaverissa.

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

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

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyskunnat sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyskunnat. Asiakasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti vastaavat sairaanhoitajat ja sairaanhoitajat. Nimetyt työsuojeluvälitteet 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.

Työturvallisuus- ja tietoturva ohjeistuksia käsitellään säännöllisin väliajoin yksikössä. Tehtyjä poikkeamailmoituksia seurataan ja toimintaa muutetaan tarvittaessa.

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.

Nokian kotihoidon esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. HaiProt käsitellään yhteisesti kotihoidon kuukausikokouksissa 3 kuukauden välein.

Tarvittaessa ja vakavat epäkohdat ja puutteet käsitellään heti asianosaisten kanssa. Vakavaan tapahtumaan osalliset työntekijät ohjataan työterveyteen ja asia käsitellään yksikössä viipymättä. Asiakkaaseen/ asiakkaan omaiseen otetaan yhteyttä epäkohdan tullessa julki. Tarvittaessa järjestetään neuvottelu asian tiimoilta asianosaisten kanssa. Työterveyshuoltoa konsultoidaan herkästi.

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

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

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

Ilmeisen epäkohdan ai asiakasta uhkaavan tilanteen tai muun lainvastaisuuden ilmitullessa, tilanteeseen puututaan välittömästi ja suunnitellaan asian vaatima korjaava toimenpide.

Kotihoitoon on tulossa tähän tarkennettu ohje.

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

Henkilöstöä on opastettu HaiPro ilmoitusten tekemiseen ja ne käydään säännöllisesti läpi yhteisissä kuukausikokouksissa. Ohjeita löytyy myös Pirhan Intrasta.

Viranomaispyyntöihin vastataan viipymättä kirjallisesti ja päätökset toimeenpannaan viipymättä.

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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan ilmoitusten määrää ja sisältöä seuraamalla ja palautteisiin vastataan. Hygieniaohjeistusten toteutumista seurataan asiakaspalautteista, sairauslomien määrää, kestoja ja syitä tarkastelemalla sekä suojaimien kulutusta seuraamalla.

Poikkeamat kirjataan HaiPro -ilmoituksiin ja niistä saatavat raportit käsitellään säännöllisin väliajoin henkilöstön kanssa ja tarvittaessa tehdään toimintasuunnitelmaa toiminnan kehittämiseksi.

Työsuojeluasiamies tapaa tiimejä säännöllisesti työsuojelun merkeissä. Esihenkilöt kouluttavat ja tiedottavat henkilökuntaa ja asioita käydään yhdessä läpi kuukausikokouksissa.

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.

Esihenkilöt reklamoivat puutteista palveluntuottajille sekä tarvittaessa pyytävät yhteistä neuvottelua tilanteesta. Mikäli tilanne ei parane yhteydenotosta huolimatta, esihenkilöllä on oikeus kieltää kyseisen työntekijän työskentely yksikössä. Vuokratyövoiman käytöstä on Pirkanmaan hyvinvointialueella laadittu oma ohjeistus.

Jos vuokratyöstä tai sijaisesta tulee kielteistä palautetta, kutsutaan henkilö keskusteluun, jossa tilanne käydään läpi. Jos tilanteeseen ei tule muutosta, otetaan yhteyttä työntekijän esihenkilöön. Tarvittaessa työntekijän työskentely yksikössä kielletään.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Kotihoidon kuukausikokouksessa käydään läpi vahvistettu omavalvontasuunnitelma, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksikön ilmoitustaululla. Sitoutumista seurataan poikkeamailmoituksilla ja tarvittaessa perehdytystä omavalvontaan täsmennetään.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja ohjeiden oikeellisuus tarkistetaan.

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.

Nokian kotihoidon omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Omavalvontasuunnitelma tallennetaan myös sähköiseen versioon yksikön omaan Teams-kanavaan.

Nokian kotihoidon esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi viipymättä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja toiminnassa tapahtuvat muutokset päivitetään kohtuullisessa ajassa, jonka jälkeen asia käydään yhteisesti läpi kuukausikokouksessa.

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 vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Nokiolla 5.12.-24
Palveluyksikön vastuuhenkilö Sirkka Valkonen, Christina Stenberg-Oksala, Tuulia Jaskari
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.