



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito Orivesi

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen .....	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen .....	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	23
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
3.6 Henkilöstö.....	26
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	34
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	38
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	40
3.13 Infektioiden torjunta .....	41
4 Omavalvonnan riskienhallinta .....	42
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	43
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	44
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	46
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	47
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	48
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	49
5.1 Toimeenpano.....	49
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	49
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	51

## Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

## Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

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

## **1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

### **Y-tunnus**

3221308–6

### **Palveluyksikön nimi**

Oriveden kotihoito

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

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

Kotihoidossa ei ole kiinteä asiakaspaikkamäärää. Oriveden kotihoidon asiakaspaikkamäärä on 135 keskimäärin .

### **Palveluyksikön vastuhenkilö/t**

Palveluesimies: Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi, 040 133 9265

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

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

### **Palvelut**

Sosiaalihuoltolain mukaan kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja

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

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

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

### **Toiminta-ajatus**

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

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

Lähihoitajat toimivat **Oriveden kotihoidossa** kolmessa vuorossa, ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Sairaanhoidajat, vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö ovat yksikössä paikalla pääsääntöisesti arkisin virka-aikaan.

Oriveden kotihoito tarjoaa kotihoidon palveluita fyysisinä käynteinä ja etäkäynteinä (kuvapuhelin). Oriveden kotihoidon yhteydessä toimii myös Oriveden kuntouttava päivätoiminta. Päivätoimintaa tarjotaan yhtenä päivänä viikossa. Lisäksi tarjoamme peseytymispalvelua asiakkaille, joilla ei ole kotona peseytymisen mahdollisuutta.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Oriveden kotihoito tarjoaa kotiin vietäviä palveluita fyysisinä asiakaskäynteinä ja kuvapuheluinä toteutettavina etäkäynteinä. **Yksikkömme** tarjoaa palvelua vuoden jokaisena päivän ja asiakkaan tarpeen mukaan tehdään myös yökotihoiton käyntejä. Yökotihoiton käynneistä vastaa yövuorossa oleva kotihoiton oma henkilöstö. Oriveden kotihoito on jaettu viiteen hoitajatiimiin maantieteellisin perustein. Yksi hoitajatiimi toimii Kaupinlinnan yhteisöllisessä asumisessa. Yhteisöllisessä asumisessa on oma omavalvontasuunnitelma. Jokaisella hoitajatiimillä on tiimin asiakkaiden hoitotyöstä vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tiiminvetäjänä. Asiakkaan tullessa kotihoiton arviointijaksolle määritellään hänelle vastuuhoidtaja. Säännölliseen kotihoitoon siirtyessä asiakkaalle nimetään omahoitaja. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle hänen asiakkuutensa alussa, puolivuositain tai asiakkaan voinnin/tilanteen muuttuessa.

**Oriveden kotihoitossa** on yhdessä henkilöstön kanssa käyty läpi Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus ja arvot. Oriveden kotihoiton henkilöstö noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisia painopisteitä ja eettisiä periaatteita sekä Ikäihmisten palvelulinjan arvoja. Kotihoitossa tavoitteellisen hoiva- ja hoitotyön lähtökohtana pidetään asiakkaan omia voimavaroja ja toimijuutta, työskennellen kuntouttavalla työotteella. Asiakkaista huolehtii osaava henkilöstö ja työmme perustuu näyttöön perustuvaan tutkittuun tietoon. Hoitohenkilöstö toteuttaa ja kehittää palvelukokonaisuuksia asiakkaiden tarpeiden ja odotusten pohjalta.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

## 2.1 Laatiminen ja päivittäminen

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Oriveden kotihoidon omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön esihenkilö Hanna Kaikula sekä vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. **Yksikkömme** omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi kotihoidon tiimipalaverissa. Kotihoidon yhteiset tiimipalaverit pidetään tiistaisin joka viikko. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi aina tarpeen vaatiessa.

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

Palveluesimies Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma säilytetään tulostettuna yksikön tiimitilassa sekä sähköisenä yksikön teams kanavalla.

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

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

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

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

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

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

**RAI**

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

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

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

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

**Asiakas on osallistunut arviointiinsa**

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

**Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen**

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

**Asiakkaalla on hyvä ravitseminen**

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

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

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

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

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

**Asiakas asuu kotona turvallisesti**

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

**Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi**

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

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

**Oriveden kotihoidossa** tehdään kotihoidon uusille asiakkaille RAI-arviointi kotihoidon arviointijakson aikana. RAI-arviointia päivitetään aina puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuessa. RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Lähtökohtaisesti RAI -arvioinnin tekee asiakkaan oma vastuuhoitaja. Koko kotihoidon henkilöstö on koulutettu tekemään RAI-arviointeja. Tiimin vastuusairaanhoitaja tarkistaa RAI-arvioinnin ennen arvioinnin sulkemista ja lisää arviointiin asiakkaan diagnostiikan ja ajantasaisen lääkityksen. RAI-arvioinnit käydään yhdessä läpi tiimin vastuusairaanhoitajan vetämässä hoitajatiimipalaverissa. Tarvittaessa asiakkaan RAI-arvioinnin tulos voidaan tuoda käsittelyyn moniammatilliseen TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) yhteistyöpalaveriin. Tiimin sairaanhoitaja toimii tiimensä RAI -vastuuhenkilönä. Sairaanhoitajat ovat RAI-avainosaajia. RAI-arvioinnin laatumittareiden painopisteet on käyty läpi tiimipalaverissa. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat seuraavat laatumittareiden toteutumista ja tuloksia käsitellään tiimipalavereissa.

Oriveden kotihoidon hoitajat ovat sitoutuneet Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimuksiin. Näitä toteutetaan jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Kotihoidon asiakaskäynneillä seurataan asiakkaiden ravitsemuksen ja nesteytyksen toteutumista ja herkästi reagoidaan, jos huomioitavaa ilmenee. Kotihoidon asiakkaan hyvä ravitsemus edistää terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua, tukee kotona asumista sekä nopeuttaa sairauksista toipumista.

Ravitsemusta vaarantavat tekijät tulee tunnistaa ja ottaa huomioon yksilöllisesti ravitsemuksen turvaamiseksi. Hoitajat seuraavat ja arvioivat asiakkaan ravitsemusta. **Yksikössämme** huomioidaan asiakkaan ravitsemuksessa mieluisat ruoat, ruoka-aineiden ravintoarvot ja muut ravitsemukseen vaikuttavat tekijät kuten toimintakyky, suun kunto ja hoito. RAI-arvioinnin yhteydessä tehdään asiakkaan kanssa myös ravitsemuksen arviointi MNA.

Tarvittaessa konsultoidaan aina ravitsemusterapeuttia asiakkaan ravitsemustilan hoidossa. Ravitsemusterapeutti myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella on ammattilaisten käytössä Ravitsemuskäsikirja, josta saa neuvoja ja ohjausta ikäihmisen laadukkaan ravitsemuksen toteuttamiseksi.

Kaatumistapaturmia ja asiakaan liikkumista omassa asuinympäristössä arvioidaan. Kotihoidossa panostetaan ennaltaehkäisevään toimintaan. Kipua arvioidaan kysymällä ja havainnoimalla jokaisella käynnillä. Lisäksi RAI -arviointi tuottaa tietoa mahdollisen kivun kokemisen muutoksesta arviointien välillä. Kotihoidossa tavoitteenamme on mahdollisimman hyvä kivun hallinta ja kivuton asiakas.

Asiakkaalle suunniteltua ja toteutunutta asiakasaikaa seurataan säännöllisesti. Tarvittavat muutokset ja korjaukset asiakkaan tarvitsemiin palveluihin ja käyntiaikoihin tehdään viivytyksettä. Asiakkaalle voidaan tehdä maksuttomia kotihoidon lisäkäyntejä kahden viikon ajan, jonka jälkeen muutos tulee tehdä asiakassuunnitelmaan ja toteuttamissuunnitelmaan.

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

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

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

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

Lähtökohtana on voimavaraisen työskentelytavan sisäistäminen. **Yksikkömme** hoitohenkilökunta koulutetaan ymmärtämään ja hyödyntämään voimavaralähtöisyyttä asiakastilanteissa. Voimavaralähtöisyydessä asiakasta osallistetaan omaan toimijuuteen myönteisten tunteiden vahvistamisella. Asiakasta avustetaan toimimaan omia voimavaroja hyödyntäen ja niitä parantaen. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä keskiössä on hyvä työergonomia ja siirtymisten avustaminen asiakaslähtöisesti. Asiakkaan vahvuuksia ja osallisuutta tuodaan näkyväksi työyhteisössä ja sovitusta kuntouttavan työskentelyn toimintamalleista ei poiketa. Asiakkaan toimintakyvystä ja muutoksista tehdään kirjaus asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin potilastietojärjestelmään.

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

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

Esihenkilö Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Oriveden kotihoidossa** omatyöntekijänä asiakkaalle toimii kotihoidon asiakasohjaaja, jollei omatyöntekijää ole toisin nimetty. Omatyöntekijän kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä ja keskustellaan palvelun tarkemmasta sisällöstä.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kotihoidon henkilökunta ilmoittaa lähiesihenkilölle havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhkista hoidon toteutumisessa. Työntekijät tekevät myös kirjallisen HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta. **Oriveden kotihoidon** esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin asiakkaan luvalla, jos palautetta epäasiallisesta kohtelusta havaitaan.

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

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

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

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

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat

halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

**Oriveden kotihoidossa** asiakkaalle kerrotaan, miten hän voi tehdä huomaamastaan poikkeamasta tai epäkohdasta muistutuksen. Asiakkaan kotihoidon asiakaskansiossa on Anna meille palautetta -lomake. Lisäksi hänelle annetaan hänen oikeusturvansa kannalta tärkeiden potilas- ja sosiaalivastaavien nimet.

Tarvittaessa henkilökunta avustaa asiakasta tilanteessa ja voi tehdä asiasta epäkohtailmoituksen. Jos työntekijä havaitsee tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa vaaratapahtuman, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden, jossa asiakkaan tai potilaan palvelu tai hoito vaarantuu tai olisi voinut vaarantua, ja asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua haittaa, on hänen ilmoitettava tästä viipymättä.

### **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä 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. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

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

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

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 itsemääräämisoikeutta kunnioittavassa toiminnassa.

**Oriveden kotihoidossa** kokoontuu viikoittain moniammatillinen työryhmä TARMO (=toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Asiakkaan on mahdollista valita halutessaan kotihoidon lääkärin palvelut. Sairaanhoitaja toimii asiakkaan ja TARMO:n sekä lääkärin välisenä yhteyshenkilönä. Oriveden kotihoidossa ei ole käytössä asiakkaan rajoittamistoimenpiteitä.

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

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

### Kuntouttava arviointijakso

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

on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

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

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

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

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

### Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun

suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ja niissä 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.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. **Oriveden kotihoidossa** annetaan asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan.

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Tarvittaessa käytetään selkokieltä tai tulkkipalveluita. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Oriveden kotihoidossa asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua hoitotahdosta. Hoitotahdon kirjaamisen kautta pystytään paremmin toteuttamaan ja kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

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

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

**Potilasasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

**Sosiaaliasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

### 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://www.pirha.fi/etusivu/tyytyminen-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

Oriveden kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään läpi yksikön tiimipalaverissa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan. Muistutusten, kanteluiden sekä muiden valvontapäätösten määrää ja sisältöä seurataan säännöllisesti. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan oikea-aikaisesti ja toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

Mikäli epäkohtia toiminnassa ilmenee, asia selvitetään välittömästi. **Oriveden kotihoidon** esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja asiakkaan luvalla tarvittaessa asiakkaan läheisiin. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi käyttöön. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

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

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

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

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

### **3.6 Henkilöstö**

#### **Henkilöstön määrä ja rakenne**

Henkilöstö työskentelee seuraavilla nimikkeillä: palveluesimies (1), vastaava sairaanhoitaja (2), sairaanhoitaja (4), lähihoitaja (41), perushoitaja (1), kotihoitaja (1) ja kotipalvelutyöntekijä (1). Kotihoidon työntekijöiden tehtäväkuvat on määritetty.

Lähihoitajat toimivat Oriveden kotihoidossa kolmessa vuorossa, ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö ovat yksikössä paikalla pääsääntöisesti arkisin virka-aikaan.

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

Akuuteissa resurssitarpeissa pyritään ensisijaisesti käyttämään tilanteeseen omaa henkilöstöä sekä yksikön tuntityöntekijöitä. Ensisijaisesti resurssitarvetta pyritään ratkaisemaan oman henkilöstön työvuoromuutoksilla. Vuokratyövoimaa käytetään harkitusti, mikäli muilla järjestelyillä ei saada riittävää henkilöstöä turvallisen asiakastyön toteuttamiseen. Vuokratyövoimaa ei ole lähivuosina käytetty lainkaan.

Oriveden kotihoidon esihenkilö tarkistaa sijaisena toimivan opiskelijan riittävän opintopistemäärän ja osaamisen tehtävän vaatimusten mukaisesti. Sijaisena toimivalla opiskelijalla on nimetty perehdyttävä, joka toimii myös koko työsuhteen ajan työelämäohjaajana.

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

#### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

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

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

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

### **Rikostaustaote**

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

### **Perehdytys**

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

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

**Oriveden kotihoidossa** perehdytykseen varataan riittävästi aikaa riippuen työntekijän työkokemuksesta. Uuden työntekijän kohdalla pyritään siihen, hänellä olisi samoja asiakkaita työsuhteen alussa. Näin hän saisi perehtyä kunnolla kotihoidon tapaan tehdä työtä. Perehdytyksessä huomioidaan hänen aikaisempi työkokemuksensa ja kotihoidon tuntemus. Perehdytyksessä käytetään perehdytettävien asioiden muistilistaa ja lääkehoidossa lääkehoidon perehdytyslistaa. Uusi työntekijä huolehtii, että hän käy läpi kaikki asiat ja pyytää niihin tarvittaessa apua ja ohjausta. Lääkehoidon perehdytyslista säilytetään lääkehoitoluvan liitetiedostona.

Lisäksi **yksikössämme** perehdytyksen tukena on Pirkanmaan hyvinvointialueen yhtenäinen perehdytysprosessi. Oriveden kotihoidossa uudet työntekijät ovat usein yksikössä harjoittelujaksojaan suorittaneita lähihoitajia, joten heillä on jo vahvaa yksikön tuntemusta ja osaamista.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

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

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen.

Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten

palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

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

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

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

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

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

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

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

Oriveden kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan jatkuen. Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmän avulla voidaan seurata asiakkaan toteuttamissuunnitelman mukaisia aikoja ja sitä, että ajankohtia noudatetaan asianmukaisesti.

Työvuorosuunnittelun pohjana on vuorokohtainen resurssitarve ja resurssin riittävyydestä vastaa esihenkilö. **Oriveden kotihoidon** esihenkilö suunnittelee ja seuraa yhteistyössä työnsuunnittelun kanssa henkilöstöresurssien riittävyyttä. Resurssin

riittävyttä voidaan seurata Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Ensisijaisesti asiakaskäynnit pyritään hoitamaan oman henkilöstön ja hoitajatiimin avulla järjestelyillä ei saada riittävää henkilöstöä turvallisen asiakastyön toteuttamiseen. Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan sijainen.

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

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

**Oriveden kotihoidon** asiakkaan palvelukokonaisuudesta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Siihen tarvitaan toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista.

Kotihoidon moniammatilliset TARMO-palaverit toimivat yhteistyön ja tiedonkulun

alustana. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Oriveden kotihoidon esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja ovat mukana Minun tiimini monialaisessa yhteistyöryhmässä.

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

#### **Toimitilat ja välineet**

Oriveden kotihoidon sijaitsevat Orivedellä. Vuokranantajan on Kotikoivu Oy/Oriveden kaupunki. Lisäksi Oriveden kotihoidolla on käytössä pieni taukotila. Taukotilassa ei säilytetä mitään kotihoidon tavaroita tai asiakastietoja. Vuokranantajana tässä on Oriveden palvelutalosaatiö.

Oriveden kotihoidon varsinaisen tiimitilan avaimet ovat sähköiset, ja jokaisella on oma tunnistettavissa oleva avain. Oriveden kotihoidon toimitilat ovat riittävän isot ja toimivat. Tiimitilat mahdollistavat koko henkilöstön työskentelyn samassa toimipisteessä. Toimitiloissa ei ole asiakasvastaanottoa eikä asiakkailla ole pääsyä kotihoidon tiimitiloihin.

Toimitiloissa huolehditaan turvallisuudesta yhteistyössä vuokranantajan kanssa ja heidän antamien ohjeistustensa mukaisesti palo- ja poistumisturvallisuus huomioiden. Tiimitilojen ja henkilökunnan huoneiden ovet ovat aina lukittuina. Palotarkastusten ja muista kiinteistöön liittyvien tarkastusten tekemisestä vastaa Kotikoivu Oy ja he huolehtivat kiinteistössä esillä olevista alkusammutuslaitteista. Kiinteistössä on tehty mittava ilmastointiremontti ja ikkunaremontti on suunnitteilla.

Oriveden kotihoidon tiimitilojen terveydelliset riskit ovat tunnistettu ja niitä hoidetaan yhteistyössä kiinteistön omistajan kanssa. Sisäilman laatua ja ilmanvaihdon riittävyttä selvitetään ja parannetaan. S

Oriveden kotihoidon asiakkailla kotiympäristöä järjestetään tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia ja asiakkaan oma viihtyvyys ja turvallisuus huomioiden. Kotihoidon palvelusopimuksessa asiakas sitoutuu käyttämään ja noudattamaan turvalliseksi arvioituja apuvälineitä ja toimintatapoja. Asiakkaiden apuvälineiden jakelusta ja huollosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälinekeskus ja käytön ohjauksesta vastaa fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai kotihoidon henkilökunta. Apuvälineiden kuntoa, toimivuutta ja huollon tarvetta seurataan säännöllisesti. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.

Työntekijöiden työturvallisuus asiakkaiden kodeissa varmistetaan useilla käytännöillä. Työntekijän fyysinen koskemattomuus on turvattava, ja tarvittaessa kotikäynnille voidaan ottaa mukaan vartija. Mikäli kodissa on päihtyneitä henkilöitä, työntekijä poistuu paikalta. Sisätiloissa ei saa tupakoida työntekijän läsnä ollessa, ja tila tulee tuulettaa ennen käyntiä. Hoitotyössä tarvittavia apuvälineitä, kuten sairaalasänky ja nostolaite, on voitava käyttää turvallisesti ja ergonomisesti. Tämä voi edellyttää asiakkaalta kodin järjestelyjä, jotta työskentelyolosuhteet ovat turvallisia työntekijöille. Mahdollisista kotieläimistä on ilmoitettava kotihoitoon etukäteen, ja ne tulee pitää poissa hoitotilanteesta. Sähkölaitteiden tulee olla ehjiä ja käyttökelpoisia, ja käyttöohjeiden on oltava saatavilla. Talvikautena ulkovalaistuksen ja hiekoituksen on oltava kunnossa. Asiakas ei voi valita työntekijää henkilön taustaan liittyvien perusteiden (esim. uskonto, etnisuus, sukupuoli) mukaan. Palaute työntekijöiden työskentelystä osoitetaan esihenkilölle. Asiakkaan edellytetään sitoutuvan yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön kotihoidon henkilöstön kanssa.

### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Oriveden kotihoidon tilojen palotarkastuksista ja ympäristöterveyden tarkastajien tekemistä tarkastuksista vastaa Orivesi talo Oy. Orivesitalon pelastussuunnitelma on päivitetty Ville Vatanen toimesta 14.10.2025. Uusi pelastussuunnitelma on käyty läpi yksikön tiimipalaverissa.

Pirhan ohjeistuksen mukaisesti kotihoidon tiloissa tehdään sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein. Tarkastus tehdään Sisäinen palotarkastus -lomakkeen avulla, lomake löytyy Pirhan Intran lomakerekisteristä. Lisäksi lomaketta säilytetään toimintayksikössä.

Työterveyshuolto Pirten tekemä työpaikkaselvitys on tehty 5.11.2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen oma sisäinen ohjaus- ja valvontakäynti on tehty 20.11.2025.

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

Oriveden kotihoidon tiimitilojen kunnosta, siivouksesta ja huoltotöistä vastaa Oriveden kaupunki. Huoltopyynnöt tehdään Oriveden kaupungin huoltopyynnön kautta.

Tiedonkulku kotihoidon ja kiinteistön omistajan kanssa hoidetaan esihenkilön tai hänen sijaisensa kautta. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä.

Oriveden kotihoidon työssä käytettävien välineiden kuntoa, toimivuutta ja huollon tarvetta seurataan säännöllisesti. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä välittömästi.

### **Lääkinnälliset laitteet**

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

**Oriveden kotihoidossa** lääkinnälliset laitteet, esim. verensokerimittarit kalibroidaan säännöllisesti työntekijöiden toimesta ja verenpainemittarit lähetetään Istekille

huollettavaksi. Huoltoilmoitukset tehdään Paketti sivuston kautta. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä esihenkilön tai hänen sijaisensa luvalla.

### **Säteilyn käytön turvallisuus**

Ei koske yksikköä.

## **3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

### **Tietojärjestelmät**

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

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

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

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

**Oriveden kotihoidossa** käytetään vain Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymää teknologiaa, joka on tarkoitettu kotihoidon käyttöön. Tarpeetonta ja tietosuojaltaan

heikkoa teknologiaa tai tietojärjestelmää ei käytetä. Työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa teknologian ja tietojärjestelmien käyttöön. Uuden tietojärjestelmän tai teknologian käyttöönotossa yksiköstä valitaan vastuhenkilö, joka perehtyy syvällisemmin järjestelmään tai tekniikkaan ja tämän jälkeen toimii tukena muille työntekijöille yksikössä. Yksikössämme on varautumissuunnitelma teknologian vikatilanteisiin sekä pitkiin huoltoviiveisiin. Esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmän vikatilanteisiin on varauduttu tulostamalla viikon ajalle hoitajatiimien listapohjat sekä asiakkaiden lääkelistat ja hoitosuunnitelmat.

Teknologian hyödyntäminen asiakkaan hoidossa arvioidaan yksilöllisesti, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Hoitajatiimi arvioi sairaanhoitajan johdolla asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan sekä muut teknologian käyttöönottoon liittyvät asiat. Teknologian käyttö tulee olla asiakaslähtöistä, asiakkaan tarpeen ja edun mukaista sekä perusteltua. Asiakasta opastetaan ja osallistetaan teknologian käyttöön.

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

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

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

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

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

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

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

## **Tietosuoja ja tietoturva**

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

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

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

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

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

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

## **Tietoturvasuunnitelma**

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

hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

### **3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

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

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

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

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

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

**Yksikkömme** jokaisella työntekijällä on vastuu toimia yksityisyyttä suojaten ja tietoturvallisesti, perehtyä tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin ja noudattaa annettuja ohjeita.

Tietosuoja- ja tietoturvarikkeistä on erilaisia seuraamuksia. Asiakas- ja potilastietoja saavat käsitellä sekä tehdä niihin merkintöjä vain asiakkaan hoitoon, palveluiden järjestämiseen tai niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, joiden työtehtävien kannalta käsittely on välttämätöntä. Esihenkilö tilaa hoitohenkilökunnalle tarvittavat käyttöoikeudet Paketti -ilmoituksella. Esihenkilö valvoo potilastietojärjestelmän käyttöoikeuksia ja huolehtii niiden asianmukaisuudesta.

Oriveden kotihoidon tiimipalaverissa käsitellään aina ajantasaiset muutokset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevissa ohjeistuksissa. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset on jokainen työntekijä suorittanut ja tarvittaessa kertaa niitä esihenkilön pyynnöstä.

### **Asiakastietojen tarkastaminen**

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

### **3.12 Lääkehoitosuunnitelma**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

Oriveden kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen ostopalveluna. Palveluntuottajana on Terveystalo Oy. Lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue.

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

Tarkemmat tiedot Oriveden kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

### **3.13 Infektioiden torjunta**

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

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

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

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

**Oriveden kotihoidon** hygieniayhdyshenkilöt seuraavat tiiviisti Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia, suunnittelevat ja toteuttavat ohjeistukset yksikön toimintaan yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja on laatinut hygieniaohjeistuksen kotihoidolle ja tätä ohjeistusta noudatetaan Oriveden kotihoidossa. Hygieniaohjeistus on osana uuden työntekijän perehdytystä ja tarpeen mukaan työntekijöille pidetään lisäkoulutusta tai tietoiskuja esimerkiksi hoitajatiimeissä.

Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat säännöllisesti koulutuksiin infektioiden torjuntaan liittyen ja tuo tiedot koulutuksista yksikköön. Hygieniayhdyshenkilöt toimivat yhteyshenkilönä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Hygieniaohjeissa noudatetaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, pääperiaatteina toimii huolellinen käsihygienia sekä

aseptinen työskentely lääkehoitoa toteuttaessa. Työntekijöillä on tiedossa mitä tarkoittaa tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja työntekijät osaavat toimia ohjeistusten mukaisesti. Esihenkilö valvoo ja seuraa yhdessä hygieniayhdysheikilöiden kanssa hygieniakäytäntöjen ja ohjeistuksien toteutumista.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään yksikössämme erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsiopesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

Oriveden kotihoidon työvaatteet tulevat Sakupen kautta. Työvaatteena on mikrokuituasua ja fleecetakki. Työvaatteiden huolto ja pesu hoidetaan Sakupen kautta.

Oriveden kotihoidon tiimitilan siisteydestä ja puhtaudesta huolehtii Oriveden kaupungin siivouspalvelut. Tiimitila siistitään säännöllisesti, wc tilat päivittäin. Jätepisteet löytyvät Orivesi talon läheisyydestä. Vaarallista jätettä kotihoidossa on särmäjäte, jonka hävittämistä varten kotihoidossa on käytössä särmäjäteastiat. Täydet särmäjäteastiat säilytetään lääkehuoneessa ja niille tilataan kuljetus Paketti ohjelmasta, särmäjäte kuljetetaan Tays keskussairaalan jäteasemalle.

## **4 Omavalvonnan riskienhallinta**

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

## 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

### Riskienhallinnan vastuut

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

**Oriveden kotihoidon** esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Oriveden kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. HaiPro-asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia tekee jokainen työntekijä tarpeen mukaan. Uudet hoitajat perehdytetään järjestelmän käyttöön perehdytyksen yhteydessä, ja henkilöstöä tuetaan ilmoitusten tekemisessä tarvittaessa. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat seuraavat ja käsittelevät raportoidut vaaratapahtumat. Ilmoitukset käsitellään hoitajatiimipalavereissa vastuusairaanhoitajan johdolla ja tarvittaessa koko henkilöstön kanssa. Tapahtumien pohjalta suunnitellaan yhdessä henkilöstön kanssa tarvittavat toimenpiteet ja toimintamallien muutokset vaaratilanteiden minimoimiseksi.

Yleisin Oriveden kotihoidossa raportoitu riskitekijä liittyy lääkehoidon toteutukseen. Tapahtumien syinä ovat useimmiten hoitosuunnitelman lukematta jättäminen tai virheellinen tulkinta, lääkityksen tarkistamatta jättäminen lääkelistalta sekä huolimattomuus työtilanteessa. Lääkehoitoon kuuluvat myös lääkeannostelurobottiin liittyvät tilanteet, joissa lääkerulla voi jumiutua koneeseen esimerkiksi lääkepussin suuren lääkemäärän tai ilman vuoksi, sekä lääkejakovirheet. Kaikki lääkehoitoon liittyvät HaiPro-ilmoitukset käsitellään hoitajatiimeissä tai tarvittaessa suoraan tilanteessa olleen työntekijän kanssa. Riskien toteutumista vältetään sillä, että tiimit pohtivat yhdessä ennaltaehkäiseviä keinoja ja sopivat tarvittavista toimenpiteistä, kuten hoitosuunnitelmien selkeyttämisestä ja päivittämisestä, lääkerobotin täyttöohjeiden kertaamisesta sekä yhteisten toimintakäytäntöjen vahvistamisesta. Turvallisen lääkehoidon toteutumista seurataan jatkuvasti ja poikkeamiin puututaan asianmukaisesti.

Toiseksi yleisin tunnistettu riski on asiakkaan kaatuminen. Kaatumisiin vaikuttavat usein asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet ja heikentynyt toimintakyky. Riskiä vähennetään sillä, että asiakkaan kotiolosuhteisiin perehdytään ja tunnistettuja riskitekijöitä vähennetään yhdessä asiakkaan kanssa. Näissä tilanteissa ollaan yhteydessä kotikuntoutuksen fysioterapeuttiin, arvioidaan asiakkaan kaatumisriskiä sekä apuvälineiden tarvetta ja tarkistetaan asuinympäristön turvallisuus. Kaatumisiin liittyvät HaiPro-ilmoitukset käsitellään hoitajatiimissä, ja tiimi suunnittelee yhdessä toimenpiteet kaatumisriskin vähentämiseksi jatkossa. annosjakelupussissa). Turvallisen lääkehoidon toteutumista seurataan ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan asian edellyttämällä tavalla.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

## **4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely**

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

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

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

#### **Riskienhallinnan seuranta**

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

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

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

#### **Riskienhallinnan raportointi**

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

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

#### **Osaamisen varmistaminen**

**Oriveden kotihoidossa** kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Oriveden kotihoidossa esihenkilö tarkistaa henkilöstön pätevyyden rekrytointivaiheessa. Uuden työntekijän perehdytyksessä esihenkilö tai vastaavat sairaanhoitajat käyvät läpi

henkilöstön osaamisen ja koulutustarpeen. Osaaminen kirjataan Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään.

Henkilöstö ohjataan seuraamaan HR-työpöydän koulutuskalenterin koulutuksia. Esihenkilö jakaa kaikille suunnattuja koulutuksia myös sähköpostiviestillä. Osallistuminen koulutukseen pyritään aina järjestämään nimenomaista koulutusta tarvitseville. Henkilöstölle voidaan varata aikaa myös verkkokoulutusten tekemiseen. Näistä sovitaan yhdessä esihenkilön kanssa ja koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan.

Koko henkilöstö perehdytetään myös omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Omavalvontasuunnitelmaan tulee jokaisen työntekijän perehtyä. Työntekijä tekee lukukuittauksen perehdyttyään suunnitelmaan. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Lisäksi henkilöstöllä on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat tarkastelevat ja reagoivat vaaratapahtuma ilmoituksiin HaiPro järjestelmässä ajantasaisesti. Vastaava sairaanhoitaja tekee ilmoituksista koonnin viikoittain käsiteltäväksi hoitajatiimipalaverissa. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

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

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

**Oriveden kotihoidossa** vuokra- ja ostotyöntekijöiden kohdalla epäkohdista toimitetaan palaute kyseiseen vuokra- tai ostofirmaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi käyttöön. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

### 5.1 Toimeenpano

Oriveden kotihoidossa omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä ja sitouttamista **yksikkömme** toimintaperiaatteisiin. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysaikaa omavalvontasuunnitelmaan perehtymiseen. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään fyysisenä tulosteena kotihoidon toimitiloissa ja kaikki työntekijät velvoitetaan perehtymään sen sisältöön. Perehtyminen todennetaan esihenkilölle lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan tiimipalaverien yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen tullessa ajankohtaiseksi, siitä tiedotetaan työyhteisöä. Oriveden kotihoidon tiimipalaverissa keskustellaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista muutostarpeista.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskienhallinnan prosessia. Omavalvonnan yhtenä tavoitteena on, että henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, sekä kuulee myös asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen ja kehittää toimintaansa saadun palautteen pohjalta.

### 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

#### Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa

havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

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

### **Omavalvonnan raportointi**

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

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

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

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Orivedellä 28.4.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Hanna Kaikula, palveluesimies

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja

