

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Orivesi
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	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
3.4	Muistutusten käsittely	17
3.5	Henkilöstö	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
3.8	Toimitilat ja välineet	23
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	27
3.11	Infektioiden torjunta	28
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	29
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
4	Omavalvonnan riskien hallinta	33
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	35
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	38
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	39
5.1	Toimeenpano	39
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	39
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	41

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>Oriveden kotihoito</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Keskustie 26, 35300 Orivesi Puhelinnumero: 050 682 31 Palveluesimies: Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi, 040 133 9265 Palvelupäällikkö: Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi, 040 759 1368</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös</p>

omaihoidon 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. Oriveden kotihoidon asiakasmäärä on 118 asiakasta lokakuussa 2024.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Oriveden 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.

Oriveden kotihoito tarjoaa kotiin vietäviä palveluita fyysisinä asiakaskäynteinä ja kuvapuheluna toteutettavina etäkäynteinä. Oriveden kotihoito tarjoaa palvelua vuoden jokaisena päivä pääsääntöisesti klo 7-21:30 välillä, mutta asiakkaan tarpeen mukaan tehdään myös yökäyntejä. Yökäynneistä vastaa yövuorossa oleva kotihoidon oma henkilöstö. Oriveden kotihoito on jaettu neljään hoitajatiimiin maantieteellisin perustein. Yksi hoitajatiimi toimii Kaupinlinnan yhteisöllisessä asumisessa. Jokaisella hoitajatiimillä on tiimin asiakkaiden hoitotyöstä vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tiiminvetäjänä. Kotihoidossa on käytössä vastuuhoitajamalli. Jokaisella asiakkaalla on nimetty oma vastuuhoitajapari, joka osallistuu asiakkaan päivittäiseen hoitoon sekä vastaa siitä, että asiakkaan hoitosuunnitelma ja RAI-arviointi ovat ajan tasaiset. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle hänen asiakkuutensa alussa, puolivuositain tai asiakkaan voinnin/tilanteen muuttuessa.

Kotihoidon asiakkaiden lääkehoidosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Asiakkailla, joiden lääkehoidosta huolehtii kotihoito, on pääsääntöisesti käytössä koneellinen annosjakelu. Annosjakelun lääkkeet ja asiakkaiden tarvitsemat muut lääkkeet toimittaa Oriveden

apteekki. Kotihoidon asiakkaiden onnistuneen lääkehoidon toteuttamisessa voidaan hyödyntää Evondos -lääkeautomaattia. Lääkehoidon toteuttaminen lääkeautomaatilla arvioidaan ja suunnitellaan aina asiakaskohtaisesti, yhdessä asiakkaan kanssa.

Oriveden kotihoito huolehtii asiakkaiden tarpeen- ja hoitosuunnitelman mukaisesta hoidosta. Lisäksi Oriveden kotihoidossa toimii työnjärjestely omana toimintana. Oriveden kotihoito huolehtii tarpeen mukaan asiakkaiden kotinäytteenotoista.

Kotihoidon tukipalveluja ovat: Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-
auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy. Kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään Pirkanmaan hyvinvointialueen omassa Päivätoiminta Ilonpäivässä. Päivätoiminta kokoontuu Kaupinlinnan kiinteistössä osoitteessa Kaupintie 4. Lääkäripalvelujen palveluntuottajana toimii Pihlajalinna Oy. 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. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus.

Oriveden kotihoidossa on yhdessä henkilöstön kanssa käyty läpi Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus ja arvot. Oriveden kotihoidon henkilöstö noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisia painopisteitä ja eettisiä periaatteita sekä Ikäihmisten palvelulinjan arvoja. Kotihoidossa 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.

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

Oriveden kotihoidossa kokoontuu viikoittain moniammatillinen työryhmä TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti). TARMO palaverissa on mukana asiakasohjaaja, sairaanhoitajat, vastaavat sairaanhoitajat, työnjärjestelijä, kotikuntoutuksen fysioterapeutti ja kotihoidon lääkäri. Tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan kutsutaan palaveriin mukaan hoitotyötä toteuttava lähihoitaja. Asiakkaan on mahdollista valita kotihoidon lääkärin palvelut halutessaan. Sairaanhoitaja toimii asiakkaan ja TARMO:n sekä lääkärin välisenä yhteyshenkilönä.

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

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

Oriveden kotihoidon omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön esihenkilö Hanna Kaikula sekä vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi kotihoidon tiimipalaverissa. Kotihoidon yhteiset tiimipalaverit pidetään joka listan viimeisellä viikolla eli joka kolmas viikko. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi aina tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelmaa on käyty läpi 16.10.2024.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

- Palveluesimies Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi
- Vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen, tiina.e.turunen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

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

on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Oriveden kotihoidossa tehdään kotihoidon uusille asiakkaille RAI-arviointi kotihoidon arviointijakson aikana (2–4 viikkoa). RAI-arviointia päivitetään aina puoli vuosittain tai asiakkaan voinnin muuttuessa. RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Lähtökohtaisesti RAI -arviointi tekee asiakkaan oma vastuuhoitaja. Koko kotihoidon henkilöstö on koulutettu tekemään RAI-arviointeja. Tiimin vastuu sairaanhoitaja 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 RA-arvioinnin tulos voidaan tuoda käsittelyyn moniammatilliseen TARMO yhteistyöpalaveriin. Tiimin sairaanhoitaja toimii tiiminsä RAI vastuuhenkilönä. Kaikki 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 ravitseminen 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. **Oriveden kotihoidossa** 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. Kaatumistapaturmia ja asiakkaan 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. Tarvittaessa konsultoidaan aina ravitsemusterapeutteja 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.

HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoituksia tekee jokainen työntekijä tarpeen niin vaatiessa. Uudet hoitajat perehdytetään järjestelmän käyttöön perehdytysaikana ja tarpeen mukaan henkilöstöä tuetaan ilmoitusten tekemisessä. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat seuraavat ja käsittelevät kirjattuja vaaratapahtumia. Vaaratapahtuma ilmoitukset käsitellään hoitajatiimipalavereissa vastuu sairaanhoitajan johdolla. Tarvittaessa vaaratapahtumia käsitellään koko henkilöstön kanssa pidettävissä tiimipalavereissa. Kotihoidon henkilöstön kanssa arvioidaan tapahtunutta vaaratapahtumaa ja suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä sekä toimintamallien muutoksia vaaratilanteiden minimoimiseksi.

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.

Oriveden kotihoidossa esihenkilö tarkistaa henkilöstön pätevyyden rekrytointivaiheessa. Uuden työntekijän perehdytyksessä esihenkilö tai vastaavat sairaanhoitajat käyvät läpi henkilöstön osaamisen ja koulustarpeen. Osaaminen kirjataan Hilka toiminnanohjausjärjestelmään. Henkilöstö ohjataan seuraamaan HR-työpöydän koulutuskalenterin koulutuksia ja ilmoittamaan esihenkilölle, mikäli tarpeellista koulutusta on tarjolla. Esihenkilö jakaa kaikille suunnattuja koulutuksia myös sähköpostiviestillä. Osallistuminen koulutukseen pyritään aina järjestämään. Henkilöstölle voidaan varata aikaa myös verkkokoulutusten tekemiseen. Tästä sovitaan yhdessä esihenkilön kanssa ja tämä suunnitellaan yhteistyössä työnjärjestelijän kanssa.

Koko henkilöstö perehdytetään myös omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Omavalvonta suunnitelmaan tulee jokaisen työntekijän perehtyä yksin. Hän tekee kuittauksenperehdyttyään 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.

Oriveden kotihoidossa työntekijöitä on 17.10.2024 yhteensä 54. Osa henkilöstöstä on osa-aikaisessa työsuhteessa.

Kotihoidon palveluiden käynnistyttyä jokaiselle asiakkaalle tehdään kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelma (pahosu), joka perustuu hoidon tarpeeseen. Kerran viikossa hoitajatiimit kokoontuvat hoitotyöntunnille, jossa käsitellään asiakkaiden palveluiden ja hoidon tarvetta. Hoidon tarpeen muutoksiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti. Muutostarpeista keskustellaan aina asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Asiakkaan vastuu sairaanhoitaja tekee pyynnön asiakasohjaajalle tarvittavista palvelu- ja hoitosuunnitelman muutoksista yhdessä tiimin, asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovittu mukaisesti. Asiakkaan vastuuhoitaja huolehtii, että muutostilanteissa hoitosuunnitelma päivitetään ajantasaiseksi. Asiakkaan hoitosuunnitelmaa voidaan tilapäisesti muuttaa maksutta ilman palvelu- ja hoitosuunnitelman muuttamista kahden viikon ajan. (Valviran määräys 1/2024)

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Oriveden kotihoidon palveluesimiehenä toimii Hanna Kaikula ja hänen sijaisenaan toimii vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen. Oriveden kotihoidon palvelupäällikkönä toimii Arja-Liisa Laurila.

Oriveden kotihoidon esimies ja vastaavat sairaanhoitajat työskentelevät kotihoidon tiimitilassa ja on henkilöstön tavoitettavissa heidän arjessaan. Henkilöstöllä on mahdollisuus tulla fyysisesti keskustelemaan esihenkilön, vastaavien sairaanhoitajien ja sairaanhoitajien kanssa. Lisäksi heidät tavoittaa puhelimitse, sähköpostitse ja Teams:n välityksellä. Henkilöstö on ohjattu olemaan yhteydessä mahdollisista ongelmatilanteista tai poikkeuksellisista asiakasasioista mahdollisimman nopeasti niiden ilmaannuttua. Näin voidaan yhdessä arvioida ja suunnitella tarvittavia toimenpiteitä.

Esihenkilö arvioi ja kehittää yksikön toimintaa yhdessä vastaavien sairaanhoitajien, sairaanhoitajien ja tiimin hoitajien kanssa. Esihenkilö jakaa henkilöstölle sähköpostitse tiedoksi informaatiota hyvinvointialuetta, vastuualuetta sekä yksikköä koskevista asioista. Tärkeät informaatio tiedotteet jaetaan Oriveden kotihoidon yhteiselle Teams -alustalle.

Esihenkilö vastaa hoitajaresurssin riittävydestä. Resurssin tarvetta arvioidaan niin päivä, viikko kuin lista tasolla. Oriveden kotihoidon henkilöstön työvuorot suunnitellaan kolmen (3) viikon jaksolle tarvittavan resurssitarpeen mukaisesti. Resurssia seurataan tiiviisti yhdessä työnjärjestelijän kanssa ja tarvittaviin muutoksiin reagoidaan nopeasti. Esihenkilö tiedottaa yksikön asioista ja mahdollisista laatueroista palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurilalle.

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.

Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa päivittäin. Johtamisen ja valvomisen välineenä työssä hyödynnetään optimointityökalua. Potilastietojärjestelmää ja muita käytössä olevia aineistoja. Esihenkilö työskentelee rajapinnan lähellä ja on näin tietoinen hoitotyön toteutumisesta. *(Valviran määräys 1/2024)*

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 palvelutarpeen 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 erityislainsäädäntönsä 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 määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Oriveden kotihoidon palveluihin asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kartoituksen perusteella, joko arviointijaksolle tai tilapäisen kotihoidon / kotisairaanhoidon jaksolle. Kotihoidon palveluita tarvitsevalle/hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelu-tarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kotihoidon käynnit aloitetaan viivytyksettä 72 tunnin sisällä. Arviointijakson kesto on enintään kahdesta neljään viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täytyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein. Tilapäisistä kotihoidon/kotisairaanhoidon yksittäisistä käynneistä päätöksen tekee alueen sairaanhoitaja, joka sopii asiakkaan kanssa käyntiajan.

Asiakkaan vastuu sairaanhoitaja tekee asiakkaan luo ensikäynnin. Ensikäynnillä kerrataan asiakkaan kanssa aloitetut palvelut ja hoidon sisältö, täytetään asiakkaan kanssa apteekkilomakkeet, sovitaan avaimenluovutuksesta ja muista hoitoon liittyvistä asioista. Sairanhoitaja varmistaa, että asiakkaalla on

ajantasainen lääkelista ja tarvittavia hoitotarvikkeita. Säännöllisen kotihoidon käynnistyttyä asiakkaalle viedään kotihoidon kansio, joka pitää sisällään keskeiset asiat ja asiakirjat asiakkaan hoitoon liittyen.

”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.”

[Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

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

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

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

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, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen.

Kotihoidon hoitohenkilökunta ilmoittaa lähiesihenkilölle havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhkista hoidon toteutumisessa. Työntekijät tekevät myös kirjallisen ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta. Kotihoidon esihenkilölle on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin, jos palautetta epäasiallisesta kohtelusta havaitaan.

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään tai saavat tehtävissään tietoonsa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesihenkilön on ilmoitettava asiasta palvelualueen päällikölle ja palvelujohtajalle, jotka arvioivat tehtyjen toimenpiteiden riittävyys.

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

Kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava 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. 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.

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

Oriveden kotihoidossa ei ole käytössä asiakkaan rajoittamiseen tarkoitettuja välineitä tai rajoittamistoimenpiteitä.

”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

”Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimuksen mukaan 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](https://www.pirha.fi/asiakasohjeet/asiakasohjeet-2023-2025)

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

Kuntouttava arviointijakso

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson

aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti).

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palvelutarve, 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.

Oriveden kotihoidon hoitohenkilöstö lukevat hoitosuunnitelmasta kotihoidon käynnin sisällön ja tavoitteet jokaisella kotikäynnillä Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Asiakkaiden hoitosuunnitelmiin tulleet muutokset käydään läpi viikoittaisissa hoitajatiimeissä. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

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.

Säännöllistä palvelua saavalle asiakkaalle tehdään RAI kokonaisarviointi asiakkuuden aika-na puolivuositain sekä aina kun asiakkaan vointi muuttuu oleellisesti. RAI-arvioinnin kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, ruokaa, kipua ja lääkkeitä. Tarvittaessa voidaan käyttää muitakin mittareita, kuten esimerkiksi MMSE (Mini-Mental State Examination), joka on lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu ns. minitesti.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta, voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

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

Oriveden kotihoidon palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Oriveden kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksikössä läpi. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan. Muistutusten, kanteluiden sekä muiden valvontapäätösten määrää ja sisältöä seurataan säännöllisesti. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään läpi tiimipalavereissa. 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 läheisiin. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja palvelupäällikkö arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. 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. *(Valviran määräys 1/2024)*

3.5 Henkilöstö

Oriveden kotihoidossa työntekijöitä on 17.10.2024 yhteensä 54. Osa henkilöstöstä on osa-aikaisessa työsuhteessa. Henkilöstö työskentelee seuraavilla nimikkeillä: palveluesimies (1), vastaava sairaanhoitaja (2), sairaanhoitaja (3), lähihoitaja (39), perushoitaja (2), kotihoitaja (2), palveluavustaja (2), lähihoitajaopiskelija (2), ja kotipalvelutyöntekijä (1). Lisäksi kaksi määräaikaisista työntekijöistä työskentelee hoitaja -nimikkeellä. Kotihoidon työntekijöiden tehtäväkuvat on määritelty.

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

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta.

Akuuteissa resurssitarpeissa pyritään ensisijaisesti käyttämään tilanteeseen omaa henkilöstöä sekä yksikön tuntityöntekijöitä. Vuokratyövoimaa käytetään epäsäännöllisesti, mikäli muilla järjestelyillä ei saada riittävää henkilöstöä turvallisen asiakastyön toteuttamiseen.

Vuokrayritys on velvollinen varmistamaan henkilöstönsä asianmukaisen koulutuksen ja pätevyyden suoritettavaan työtehtävään nähden. Kotihoidon esimiehen tulee tarkistaa vuokrayrityksen työntekijän lääkelupien ajantasaisuus ja kelpoisuus Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoitoon.

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/>

Uuden työntekijän aloittaessa **Oriveden kotihoidossa** esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja tarkistaa lääkelupien voimassaolon, sekä jäljentää ne yksikössä säilytettäväksi. Oriveden kotihoidossa työntekijältä vaaditaan hyväksytyjä suorituksia lääkehoitosuunnitelman mukaisista LOVE-verkkotesteistä. Verkkotestisuorituksen lisäksi lääkehoitolupa saaminen edellyttää lääkehoitosuunnitelman mukaisia lääkenäyttöjä lääkejaosta, annosjakelupussi muutoksesta sekä lääkeinjektioiden antamisesta. Tämän lisäksi uusi työntekijä antaa näytön PKV- lääkeosaamisesta. Kotihoidon sairaanhoitajat antavat näytön rokotuksista ja lihaksensisäisistä injektioista.

Lääkenäyttöjä ottavat vastaan hoitotiimien sairaanhoitajat ja vastaavat sairaanhoitajat. Hyväksytyjen suoritusten ja näyttöjen jälkeen viedään asia tiedoksi yksikön esihenkilölle. Lääkeluvan allekirjoitetaan sekä esihenkilöllä että yksikön vastuulääkärillä. Lääkärin myöntämä lääkelupa on voimassa 5 vuotta.

Oriveden kotihoidon henkilöstön riittävä kielitaito varmistetaan jo rekrytointiprosessin aikana. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti tiimien sairaanhoitajat. Myös muilla lääkehoitoon osallistuvilla hoitajilla on suuri rooli perehdytysprosessissa. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

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. Hyvinvointialueellinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

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

Oriveden kotihoidon henkilöstön osaamista pidetään yllä Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutustarjonnan avulla. Koulutus- ja kehittämistarpeet tulee nousta toteutettavan asiakastyön lähtökohdista. Jokainen hoitaja on myös itse vastuussa omasta osaamisestaan ja sen ylläpitämisestä.

Lisäksi hoitajan vastuulla on kertoa esihenkilölle mahdollisista osaamisen vajeista, jotta hänelle voidaan järjestää riittävä perehdytys ja näin turvata turvallinen hoitotyö.

”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

Oriveden kotihoidon yksikön esihenkilö tarkistaa sijaisena toimivan opiskelijan riittävän opintopistemäärän ja osaamisen tehtävän vaatimusten mukaisesti. Sijaisena toimivalla opiskelijalla on nimetty perehdyttäjä, joka toimii myös koko työsuhteen ajan työelämäohjaajana. Oriveden kotihoidossa perehdytykseen varataan viisi työpäivää ja tarvittaessa sitä voidaan vielä jatkaa. Uuden työntekijän kohdalla pyritään siihen, ettei hänen asiakaslistansa vaihtuisi työsuhteen alussa. Näin hän saisi perehtyä kunnolla kotihoidon tapaan tehdä työtä.

Oriveden kotihoidossa suorittava hoitotyö on luonteeltaan asiakkaan omassa kodissa tapahtuvaa hoitotyötä, pääosin itsenäistä ja vastuullista. Tämän takia työskentely pohjautuu ammattitaitoon ja luottamukseen ja työskentelyn seuranta on haastavaa. Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmä avulla voidaan seurata, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia aikoja ja sitä, että ajankohtia noudatetaan asianmukaisesti. Esihenkilöllä on velvollisuus ottaa puheeksi mahdollinen epäasiallinen toimintatapa työssä. Jokaisen työntekijän vastuulla on nostaa esiin epäkohdat viivytyksettä.

” 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 työntantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

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

päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.”

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

Oriveden kotihoidossa esihenkilö pyytää työntekijää toimittamaan rikostaustaotteen nähtäväksi viivytyksettä. Kotihoidon uuden työntekijän tulee esittää 1.1.2024 alkaen valvontalain 28 § 4. momentin mukainen alle 6 kuukautta vanha rikosrekisteriote iäkkäiden henkilöiden parissa tehtävää työtä varten. Esihenkilö tarkistaa hänelle esitetyn rikostaustaotteen ja ilmoittaa henkilöstösihteerille rikostaustaotteen päivämäärän ja päivämäärän, jolloin tarkasti työntekijän rikostaustaotteen.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosuunnittelun pohjana on vuorokohtainen resurssitarve ja resurssin riittävyydestä vastaa esihenkilö. Kotihoidon esihenkilö suunnittelee ja seuraa yhteistyössä työnsuunnittelun kanssa henkilöstöresurssien riittävyyttä. Resurssin riittävyyttä voidaan seurata Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmän kautta.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta. Ensisijaisesti asiakaskäynnit pyritään hoitamaan hoitajatiimin avulla. Toissijaisesti työvoiman vajeus ostetaan asiakaspalvelua ulkoisilta palveluntuottajilta. Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan sijainen.

Kotihoidon esihenkilöllä on yhteneväiset toimintaohjeet poissaolojen hoitamisesta. Myös Oriveden kotihoidon henkilöstö tietää toimintaohjeet poissaolojen järjestämiseen ja tarvittavasta resurssista huolehtimiseen ilta ja viikonloppu aikoina.

Kotihoidon esihenkilön työparina on vastaavat sairaanhoitajat, joka hoitavat asiakaspalautteen ja kotihoidon tiimin sairaanhoidollisen ohjauksen yhteistyössä tiimin vastuu sairaanhoitajan kanssa. Esihenkilö vastaa henkilöstöhallinnollisista tehtävistä. Esihenkilö poissa ollessa toinen vastaavista sairaanhoitajista toimii esihenkilön sijaisena. Esimiehen sijaiseksi on nimetty vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa

tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi sote-asetalla ja lähitorilla. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyyt.

<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 käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystuololaissa 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. Terveystuololaki 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](https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli)

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 on mukana Minun tiimini monia-alaisessa yhteistyöryhmässä.

Asiakkaan hoidosta vastaava sairaanhoitaja yhdessä asiakasohjaajan kanssa huolehtivat riittävän tiedon siirtymisestä palvelukokonaisuuden muille palvelunantajille ja toimijoille. (Valviran määräys 1/2024)

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

Oriveden kotihoidon toimitilat sijaitsevat Orivesi -talossa Keskustie 26, aivan Oriveden keskustassa. Vuokranantajana Orivesi -talossa on Kotikoivu Oy/Oriveden kaupunki. Lisäksi Oriveden kotihoidolla on käytössä pieni taukotila Mäkikaupitie 1–7. Taukotilassa ei säilytetä mitään kotihoidon tavaroita tai asiakastietoja. Mäkikaupintien vuokranantaja 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 asiakkailta ole pääsyä kotihoidon tiimitiloihin. Tiimitilassa on lääkehuone, jossa käyntiä voidaan seurata sähköisen tunnistautumisen kautta.

Toimitiloissa huolehditaan turvallisuudesta yhteistyössä vuokranantajan kanssa ja heidän antamien ohjeistustensa mukaisesti palo- ja poistumisturvallisuus huomioiden. Tiimitilojen ja henkilökunnan huoneiden ovet ovat aina lukittuina. Talon ulko-ovet ovat avoinna arkisin klo 7–18. Ovien ollessa lukittuna, ovista pääsee kulkemaan avaimella. Palotarkastusten ja muista kiinteistöön liittyvien tarkastusten tekemisestä vastaa Kotikoivu Oy ja he huolehtivat kiinteistössä esillä olevista alkusammutuslaitteista. Tällä hetkellä kiinteistössä on menossa mittava ilmastointiremontti.

Oriveden kotihoidon tiimitilojen terveydelliset riskit ovat tunnistettu ja niitä hoidetaan yhteistyössä kiinteistön omistajan kanssa. Sisäilmanlaatu ja ilmanvaihdon riittävyttä selvitetään ja parannetaan. Sairaanhoidajien työtilat sijaitsevat lähellä Aikuisneuvolan odotustilaa. Sairaanhoidajien ovien tulee olla suljettuina, kun odotustilassa on ulkopuolisia asiakkaita kotihoidon asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi. Kotihoidon henkilöstön ruokailutila on yhteinen kerroksen muiden toimijoiden kanssa. Hoitohenkilöstön ulkopuolisen ihmisten läsnäollessa ei ruokailutilassa voida puhua asiakasasioita.

Oriveden kotihoidon tiimitilojen kunnosta, siivouksesta ja huoltotoista 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 asiakkailta kotiympäristöä järjestetään tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia ja asiakkaan oman 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.

Henkilökunta perehdytetään apuvälineiden käyttöön. Tarvittaessa henkilöstölle tarjotaan ohjausta ja neuvontaa apuvälineiden käytössä yksilöllisesti asiakaskohtaisesti. (*Valviran määräys 1/2024*)

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

(Pirkan 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

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

Oriveden kotihoidossa lääkinnälliset laitteet, esim. verensokerimittarit kalibroidaan säännöllisesti työntekijöiden toimesta ja verenpainemittarit lähetetään Istekille huollettavaksi. Huoltoilmoitukset tehdään Paketti sivuston kautta.

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

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja- ja tietoturvan ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (16.12.2022).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Jokainen Oriveden kotihoidon työntekijä suorittaa Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen Moodlessa ja esihenkilö valvoo koulutuksen suorittamisen. Esihenkilö varmistaa, että työntekijöillä on omaa tehtäväkuvaansa vastaava oikeus tietojärjestelmien käyttöön. Tietoturvasta keskustellaan

säännöllisesti tiimipalavereissa ja yksikössä seurataan Intran ohjeistuksia sekä uutisia tietoturvaan liittyen.

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

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

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

Oriveden kotihoidon työntekijät ilmoittavat tietoturvahäiriön välittömästi käyttötukeen (puhelin 03 311 71144), josta työntekijä saa toimintaohjeet. Asiasta ilmoitetaan myös omalle esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tämän lisäksi tietoturvahäiriöistä tehdään aina HaiPro-ilmoitus.

Yksikkömme tietosuoja- ja tietoturva yhdyshenkilöinä toimivat vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen ja lähihoitaja Karoliina Siuro.

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 vastuuhenkilö, joka perehtyy syvällisemmin järjestelmään tai tekniikkaan ja tämän jälkeen toimii tukena muille työntekijöille yksikössä. Yksikössä 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. Hoitajatiimi arvioi sairaanhoitajavetoisesti 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.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirkan 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](#)

Oriveden kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu 10/2024. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa huhtikuun loppuun mennessä ja aina tarpeen mukaan toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa esihenkilö yhteistyössä vastaavien sairaanhoitajien 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](#)

Oriveden kotihoidon hygieniayhdyshenkilö seuraa tiiviisti Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniiohjeistuksia, suunnittelee ja toteuttaa ohjeistukset yksikön toimintaan yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja on laatinut hygieniiohjeistuksen kotihoidolle ja tätä ohjeistusta noudatetaan Oriveden kotihoidossa. Hygieniiohjeistus on osana uuden työntekijän perehdytystä ja tarpeen mukaan työntekijöille pidetään lisäkoulutusta tai tietoiskuja esimerkiksi hoitajatiimeissä.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu säännöllisesti koulutuksiin infektioiden torjuntaan liittyen ja tuo tiedot koulutuksista yksikköön. Hygieniayhdyshenkilö toimii yhteyshenkilönä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Hygieniiohjeissa noudatetaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, pääperiaatteina toimii huolellinen käsihygieniä 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 hygieniayhdyshenkilön kanssa hygieniakäytäntöjen ja ohjeistuksien toteutumista. Esimerkiksi käsihuuhteen kulutusta seurataan vuosittain ja kulutusta pyritään lisäämään.

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

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

Pirhan hygieniahoitaja: Ulla-Maija Höglund, ulla-maija.hoglund@pirha.fi.

Oriveden kotihoidon hygieniayhdyshenkilöt:

Minna Luutonen, minna.luutonen@pirha.fi, 050 4686052

Hanna Alarotu, hanna.alarotu@pirha.fi, 040 5322788

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

Tietosuoja 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.

Oriveden kotihoidon palveluesimies Hanna Kaikula vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Oriveden kotihoidon 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 valvoo potilastietojärjestelmän käyttöoikeuksia ja huolehtii niiden asianmukaisuudesta.

Oriveden kotihoidossa on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamisohjeet ja käytännöt. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin ja kirjaamisesta pidetään tarpeen mukaan lisäperehdytystä. Asiakkaan kotihoidon käynnin päivittäiskirjaaminen tehdään asiakkaan hoitokertomukseen viipymättä ja kirjaaminen on osa asiakaskäyntiä. Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Päivittäisessä kirjaamisessa kuvaillaan ja arvioidaan asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi päivittäisiä kirjauksia hyödynnetään esimerkiksi RAI- arviointia tehdessä. Asiakkaan hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Potilasasiakirjat on tarkoitettu tukemaan kotihoidon asiakkaan hyvää hoitoa. Niihin merkitään hoidon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi. Potilasasiakirjoihin tehdään merkinnät jokaisesta kotihoidon käynnistä, tehdyistä tutkimuksista ja annetusta hoidosta.

Rekisteröity on henkilö, jonka tietoja kerätään ja käsitellään rekisterissä. Pirha on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisteröity voi pyytää jäljennöstä hänestä tallennetuista tiedoista. Rekisteröidyllä on myös oikeus tietää, ketkä ovat katsoneet ja käyttäneet häntä koskevia henkilötietoja. Kotihoidon henkilökunnan tulee auttaa asiakkaita pyytämään jäljennöstä tallennetuista henkilötiedoista. Ohjeet ja lomakkeet rekisteröidyn tietojen tarkistukseen ja oikaisupyyntöön löytyy Pirhan internetsivustolta: pirha.fi/fi/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet. (Valviran määräys 1/2024)

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, katja.rajala@pirha.fi.

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

Tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Tietosuojan ja tietoturvan yhteyshenkilö täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin nousseiden tietojen pohjalta. Lomakerekisteri Tietosuoja ja tietoturvakiertolomake Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lomake huomioidaan seuraavalla kierrolla. Kierrosta tiedotetaan alueen tietosuoja ja tietoturva vastuuyhteyshenkilöä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että ilmoitusten käsittelijöiden ja yksiköiden tiedot ovat ajan tasalla. Jos yksikön työasema antaa virusvaroituksen tai toimii oudosti, otetaan ensin yhteyttä organisaation käyttötukeen ja noudatetaan ohjeita. Tämän jälkeen asiasta ilmoitetaan esihenkilölle, tietoturvavastaavalle tai tietosuojavastaavalle ja tehdään HaiPro-ilmoitus. Häiriön selvittämiseksi on tärkeää kuvata tarkasti, missä ohjelmassa tai tilanteessa häiriö ilmeni ja mitä tapahtui ennen sitä.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa hänen henkilötietojensa keräämisestä ja käsittelystä.

Lisätietoa: Potilasrekisteri - pirha.fi ja Tietosuojaselosteet - pirha.fi

Lisätietoa henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - 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/osallistu-ja-vaikuta>

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syysy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä

Oriveden kotihoitoa koskevaa asiakaspalautetta kerätään usean eri kanavan kautta. Asiakkaalla ja läheisillä on mahdollisuus jättää asiakaspalautte Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuston kautta. Asiakaspalautteita vastaanotetaan myös suoraan asiakaskäyntien yhteydessä, puhelimitse tai kirjallisesti annettuna. Kotihoidon henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan muun muassa Hyvinvointialueen yhteisellä Fiilismittari- kyselyllä sekä yksikkökohtaisilla henkilöstön tyytyväisyyskyselyillä. Kotihoidon tiimipalavereissa käsitellään säännöllisesti yksikön henkilöstön esille tuomia huomioita, kehittämisehdotuksia ja työskentelyyn liittyviä asioita.

Suoraan yksikköön ohjautuneet asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksikön yhteisessä tiimipalaverissa, tai tarvittaessa yksilöllisesti esihenkilön ja asiaan liittyvien henkilöiden kesken. Yksikön esihenkilö vastaa palautteisiin liittyvistä kirjallisista vastauksista, vastineista ja selvityksistä muuta henkilökuntaa ja näiden osaamista hyödyntäen. Yksikön esihenkilö tiedottaa alueen palveluesimiestä yksikköön saapuneesta palautteesta, johon annetaan vastaus kirjallisesti.

Oriveden kotihoidossa käsitellään niin hoitajilta kuin asiakkailta saatua palautetta hoitajatiimeissä ja tiimipalavereissa. Tarvittaviin muutoksiin ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian. Kotihoidossa työskennellään kehittäväällä työotteella ja se on yksin toteutettavassa hoitotyössä luontaista. Oriveden kotihoidossa on avoin ja hyvä ilmapiiri palautteen antamiseen kotihoidon toiminnan kehittämiseen. *(Valviran määräys 1/2024)*

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

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

Omavalvonnassa korostuu riskien hallinta, jossa palvelun riskejä arvioidaan monipuolisesti asiakasturvallisuus huomioiden.

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. Saatujen tietojen pohjalta toimintaa kehitetään ja pyritään ennalta huomioimaan toimintaan liittyvät riskit, niiden suuruus ja riskien minimoiminen kaikilta niiltä osin kuin mahdollista.

Oriveden kotihoidossa käsitellään HaiPro- vaaratapahtumailmoituksia viikoittain. Ilmoitusten keskeiset sisällöt käsitellään yhteisissä tiimipalavereissa ja kehitetään yhdessä uusia toimintatapoja- ja malleja, joilla vastaavia riskejä voitaisiin vähentää ja ennaltaehkäistä. Yksittäisen työntekijän toimintaan kohdistuvat ilmoitukset käsittelee henkilökohtaisesti yksikön esihenkilö. Henkilöstöä muistutetaan aina ajoittain siitä, että jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle ja muulle työyhteisölle havaitsemistaan turvallisuuspuutteista.

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

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.

HaiPro-järjestelmään ilmoitettujen asiakasturvallisuuden, tietoturvallisuuden, toimintaympäristön ja työturvallisuuden liittyvät vaaratapahtumien takia tehtyjä toimenpiteitä seurataan Oriveden kotihoidon tiimipalavereissa. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan. Kotihoidon tiimipalavereissa tiedotetaan myös sovituista muutoksista työskentelyssä. Tieto muutoksista yhteistyötahoille välitetään erillisenä viestinä tarpeen mukaisesti. *(Valviran määräys 1/2024)*

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Oriveden kotihoidossa riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan asianmukaisella henkilökunnan perehdyttämisellä yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja toimintaan. Henkilöstö veloitetaan ilmoittaman asiakas- ja työturvallisuutta koskevista epäkohdista ja uhista. Omavalvonta ja riskienhallinta ovat osa yksikön jokapäiväistä toimintaa.

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.

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

Oriveden kotihoidossa käsitellään HaiPro- vaaratapahtumailmoituksia viikoittain. Ilmoitusten keskeiset sisällöt käsitellään hoitajatiimipalaverissa ja yhteisissä tiimipalavereissa. Yhdessä hoitohenkilöstön kanssa kehitetään uusia toimintatapoja- ja malleja, joilla vastaavia riskejä voitaisiin vähentää ja ennaltaehkäistä. Yksittäisen työntekijän toimintaan kohdistuvat ilmoitukset käsittelee henkilökohtaisesti yksikön esihenkilö. Henkilöstöä muistutetaan aina ajoittain siitä, että jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle ja muulle työyhteisölle havaitsemistaan turvallisuuspuutteista.

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

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

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

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

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.

Oriveden kotihoidossa toimitaan edellä kuvatun lain velvoitekohdan 29 § mukaisesti. Havaitusta epäkohdasta tehdään lisäksi ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Esihenkilön tehtävänä on ilmoituksen käsittely, ja asiassa edetään tilanteen edellyttämällä toimintatavalla ja toimenpiteillä. Yksikkömme henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan, ja henkilöstö toteuttaa tätä toiminnassaan.

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

Oriveden kotihoidossa ilmoitusvelvollisuuteen perehdyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan aina aika ajoin tiimipalaverien yhteydessä.

Vastuualueen palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila ohjaa Oriveden kotihoitoa koskevat selvityspyynnöt kohdeyksikköön. Yksikön esihenkilö Hanna Kaikula kerää tarvittavat tiedot ja aineiston ja laatii kirjallisen vastineen selvityspyynnöön. (*Valviran määräys 1/2024*)

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Oriveden kotihoidossa päivittäisessä työssä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan päivittäin tunnistamalla ja raportoimalla riskejä hoitokäyntien aikana (esim. kodin turvallisuuteen liittyvien riskien arviointi, kaatumisriski, lääkityksen toteutukseen liittyvät riskit yms.) Asiakkaiden säännöllisten potilas- ja hoitosuunnitelmien päivittämisellä varmistetaan riskien tunnistaminen ja niihin puuttuminen ennaltaehkäisevästi ja ajoissa. Henkilöstön palautteet ja yhteistyö tiimissä tukevat riskienhallinnan prosessien arviointia ja kehittämistä.

Uudet työntekijät perehdytetään hyvin edellä mainittuihin toimintamalleihin.

Oriveden kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan tilaa säännöllisesti omalla vastuualueellaan ja ryhtyvät tarvittaessa kehittämistoimenpiteisiin. Tehtäväalueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seuranta. Riskienhallinnassa ja niiden raportoinnissa noudatetaan hyvän johtamis- ja hallintotavan eettisiä periaatteita ja epäkohtiin puututaan asianmukaisesti.

Infektioidentorjunnan ja hygieniaohteiden noudattamista seurataan säännöllisesti. Käsihygienian toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota ja muun muassa käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutusta seurataan. Käsihygieniaan kuuluu koruttomat paljaat kädet kynärtaipeisiin saakka, sekä luonnolliset lakkaamattomat kynnet, jota voidaan seurata hyvinvointialueen käsien katsastuslomakkeen avulla.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa.

Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet kirjataan ja toimenpiteiden vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaa esihenkilö seuraa myös alueen HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. (Valviran määräys 1/2024)

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.

Oriveden kotihoidon esihenkilö varmistaa, että ostopalvelun kautta töihin tulleella hoitajalla on Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoitoon riittävät lääkeluvat ja että lääkejaonnäytöt on annettu Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoitoon yksikköön. Esihenkilö varmistaa, että ostopalvelu työntekijällä on tarvittava pääsy potilastietojärjestelmään ja toiminnanohjaus järjestelmään. Yksikössä huolehditaan ostopalvelutyöntekijälle työn vaatimat suojarusteet ja muut hänen hoitotyössä tarvitsemansa välineet turvalliseen ja laadukkaaseen työskentelyyn. Ostopalvelujen kautta tulleesta hoitajasta havaituista puutteista tai potilas-/asiakasturvallisuus poikkeamista täytetään HaiPro- ilmoitus. Kotihoidon esimies ottaa yhteyttä asian tiimoilta ostopalvelun tuottamaan yritykseen.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sote-valmiuskeskus:

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

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- koordinoita sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle
- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa ja tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia

- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriötilanteisiin ja johtaa niitä. Tehostetussa valmiudessa voidaan asettaa etusijalle muun muassa kiireisen toiminnan vaatimat työtehtävät, jos väestön terveys ja turvallisuus sitä edellyttävät. (*Valviran määräys 1/2024*)

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi

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

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Oriveden kotihoidossa omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä ja sitouttamista yksikön toimintaperiaatteisiin. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysaika omavalvontasuunnitelmaan perehtymiseen. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään fyysisenä tulosteena kotihoidon toimitiloissa ja kaikki työntekijät veloitetaan perehtymään sen sisältöön. Perehtyminen todennetaan esihenkilölle lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan tiimipalavereiden 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. (*Valviran määräys 1/2024*)

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.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain. Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa. *(Valviran määräys 1/2024)*

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Orivesi 2.12.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Hanna Kaikula, palveluesimies
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.