

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kotihoito Pappilanpuisto  
Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	8
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	9
3.4	Muistutusten käsittely .....	15
3.5	Henkilöstö .....	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	19
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	20
3.8	Toimitilat ja välineet .....	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	22
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	24
3.11	Infektioiden torjunta .....	26
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	26
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	28
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	29
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	29
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	30
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	33
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	33
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	34
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	34
5.1	Toimeenpano .....	34
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	35
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	36

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, ikäihmisten palvelut, kotona asumista tukevat palvelut / Pappilanpuiston kotihoito / Pohjoinen 4</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Pappilanpuiston kotihoito, Kourutalankatu 2 C 1 33560 Tampere  Puhelinnumero: 050 528 7079  Palveluesimies Riikka Salo <u>riikka.salo@pirha.fi</u>  Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila <u>arja-liisa.laurila@pirha.fi</u>, 0407591368</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja 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</p>

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

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

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

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Pappilanpuiston kotihoidon asiakasmäärä on 115 asiakasta marraskuussa 2024.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Pappilanpuiston 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.

**Pappilanpuiston kotihoito** tuottaa kotiin suunnattua hoitoa ja huolenpitoa kotikäyntien muodossa. Etäpalveluita, eli kuvapuhelinpalvelua toteutetaan erillisen kuvapuhelintiimin toimesta. Hoitajien kotikäynnit organisoit keskitetty työnjärjestely. Lääkehoitoautomaattien ja niihin liittyvästä lääkehoidon asianmukaisesta toiminnasta vastaa kotihoito. Asiakkailla, joiden lääkehoidosta kotihoito vastaa, on käytössä pääsääntöisesti koneellinen annosjakelu. Annosjakelu lääkkeet toimittaa Atalan apteekki.

**Pappilanpuiston kotihoito** tuottaa palveluita vuoden jokaisena päivänä klo 06.45–22.00 välisenä aikana. Erillinen keskitetty yöpartio tuottaa tarvittaessa yöaikaan toteutettavat palvelut. Pappilanpuiston kotihoito on jaettu neljään hoitajatiimiin, joissa on käytössä vastuuhoidajamalli. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty kotihoidon tiimistä vastuu lähihoitaja, joka osallistuu asiakkaan päivittäiseen hoitoon, sekä vastaa siitä, että asiakkaan hoito suunnitelma on ajantasainen ja Rai-arviointi tehdään puolivuositain tai tilanteen muuttuessa. Kotihoidon hoitajatiimin sairaanhoidollisessa vastuussa toimii laillistettu sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja.

Pappilanpuiston kotihoidossa on käytössä seuraavat tukipalvelut:

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy, päivätoiminta on oman Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamaa ja lääkäripalvelut tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut 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

**Pappilanpuiston kotihoidon** henkilökunta on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Asiakas on arvokas ja saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa. Asiakkaista huolehtii osaava henkilöstö. He toteuttavat ja kehittävät palvelukokonaisuuksia asiakkaiden tarpeiden ja odotusten pohjalta. Työntekijät kunnioittavat asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja vahvistavat asiakkaiden osallisuutta aktiivisina toimijoina. Asiakas kohdataan ammattitaitoisesti ja yhdenvertaisesti. Suunnitelmallisuudella, hyvällä ajankäytöllä ja vuorovaikutusosaamisella työntekijät antavat asiakkailleen aidon, kiireettömän ja läsnä olevan kohtaamisen. Asiakkaalle luodaan kokemus merkityksellisestä elämästä yhdessä tehden, osallistaen ja asiakkaan aktiivisuutta tukien. Henkilöstö varmistaa moniammatillisessa tiimissä asiakkaan tarpeen- ja oikeudenmukaisten palvelujen saatavuuden. Asiakasta tuetaan löytämään omat voimavaransa ja vahvuutensa sekä tuomaan esille kiinnostuksen kohteensa. Näiden avulla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaiden mielekästä elämänsisältöä.

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.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** hyödynnetään TARMO- kokouksia (*toteutamme arviointia moniammatillisesti*) moniammatillisessa yhteistyössä sekä asiakkaan palvelun tarpeen määrittämisessä

Pappilanpuiston kotihoito tekee tiivistä yhteistyötä muun muassa asiakasohjauksen, sosiaalityön ja päivätoiminnan kanssa. Asiakkaan hoidon suunnittelusta ja koordinoinnista vastaa yhteistyössä hoitotiimin sairaanhoitaja ja asiakasohjaaja, jotka huolehtivat riittävästä tiedonsiirrosta palvelukokonaisuuteen osallistuville toimijoille.

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

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

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

#### **Osallistuneiden nimet ja nimikkeet -**

**Pappilanpuiston kotihoidon omavalvonta** kuuluu koko henkilökunnalle, myös sen suunnittelu.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline.

Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin sekä pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä.

Pappilanpuiston kotihoidossa omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty tiimipalaverissa, joissa henkilöstö on osallistunut laadintaan ja kehittämiseen

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet ja päivittäneet:

Riikka Salo, palveluesimies

Reetta Lehtelä, vastaava sairaanhoitaja

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

Pappilanpuiston kotihoidon palveluesimies Riikka Salo [riikka.salo@pirha.fi](mailto:riikka.salo@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.*

(Pirhan 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-laatutavoitteiden 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 toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

**Pappilanpuiston kotihoidon** työntekijät ovat sitoutuneet Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimukseen. Näitä toteutetaan jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Pappilanpuiston kotihoidossa kaikki nimikesuojatut sekä laillistetut terveydenhuollon ammattilaiset osallistuvat RAI-arviointiprosessiin. Henkilöstö koulutetaan asianmukaisesti mittareiden käyttöön, sekä perehdytetään arviointityökalujen merkitykseen hoidon seurannassa ja päätöksenteossa.

HaiPro- järjestelmää hyödynnetään yksikön laadun valvonnassa ja se kattaa muun muassa vaara- ja läheltä piti -tapahtumat liittyen lääkehoidon toteuttamiseen, potilas- ja työturvallisuuteen sekä tapaturmiin. Pappilanpuiston kotihoidon henkilöstöllä on velvollisuus asianmukaiseen laadun raportointiin ja epäkohtien ilmoittamiseen.

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.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma ovat ajantasaisia. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti koulutuksiin, joita Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöille. Kotihoidon asiakkaiden hoito perustuu ajantasaiseen sekä yksilöllisesti laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. RAI-arvioinnit toteutetaan suunnitellusti. Pappilanpuiston kotihoidossa RAI- vastuuhenkilönä toimii nimetty sairaanhoitaja.

*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.

**Pappilanpuiston kotihoidon** yksikköä johtaa palveluesimies Riikka Salo, [riikka.salo@pirha.fi](mailto:riikka.salo@pirha.fi) ja lähijohdatusalueen johtaja Arja-Liisa Laurila, [arja-liisa.laurila@pirha.fi](mailto:arja-liisa.laurila@pirha.fi)

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuhenkilö tai eri palvelualoille vastuhenkilöitä, 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.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** esihenkilö valvoo yksikön palvelutoiminnan toteutumista ja laadukkuutta, ja sen tärkeimpänä osana on osaava ja sitoutunut henkilöstö. Palvelutoimintaa johdetaan lain vaatimusten mukaisesti Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaisesti.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava

tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

**Pappilanpuiston kotihoidon** palveluita tarvitsevalle/ hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kautta, joko arviointijaksolle tai tilapäisen kotihoidon / kotisairaanhoidon jaksolle. Palvelutarpeen arvioinnista sekä määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja.

**Pappilanpuiston kotihoidon** uudet asiakkaat tulevat ensiksi arviointijaksolle. Arviointijakson kesto on enintään neljä 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/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täytyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Jokaiselle asiakkaalle tehdään kotihoidon alkaessa palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka perustuu hoidon tarpeeseen. Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

Muutokset suunnitelmaan tehdään yhdessä tiimin, asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovittuna mukaisesti. Asiakkaalle mieluisia asioita ja toiveita kartoitetaan kotihoidon aloituksen lisäksi aina käynneillä. Meille tärkeää on, että asiakkaamme saavat elää oman näköistään elämää kotihoidon avustamana.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.

Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

**Pappilanpuiston kotihoidossa** asiakkaalle toimitetaan asianmukaisesti päätös palveluista, sekä ohjeistetaan mahdollinen valitusoikeus viranhaltijana toimivan asiakasohjaajan toimesta. Pappilanpuistossa noudatetaan lakia ja ohjeistusta asiakirjojen ja potilastietojen luovuttamiseen liittyen.

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoja on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevalle 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 väärin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

**Pappilanpuiston kotihoidossa** asiakkaat kohdataan Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa noudattaen aina yhdenvertaisesti, arvostavasti sekä kunnioittavasti yksilönä niin, ettei hänen kohteluunsa, palveluunsa sekä palveluiden oikea-aikaisuuteen vaikuta mitenkään asiakkaan ikä, sukupuoli, perhetilanne, uskonto, vakaumus, kansalaisuus, kieli, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, etninen alkuperä, sosioekonominen asema, asuinkunta, eikä mikään muu henkilöön liittyvä syy.

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.

**Pappilanpuiston kotihoidon** jokaisella asiakkaalla on asiakaskansio, jossa on esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan, sairaanhoitajien sekä asiakasohjaajan puhelinnumerot. Asiakkaille ohjeistetaan, millä tavoin voi tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta tai hoidosta. Asiakkaalle ja omaiselle myös tiedotetaan, kuinka toimia tilanteessa, jossa on tapahtunut esimerkiksi materiaalivahinko kotihoidon toimesta.

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

**Pappilanpuiston kotihoidossa** asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitovan lääkärin, että asiakkaan sekä hänen omaisensa kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Pappilanpuiston kotihoidossa ei käytetä fyysisiä rajoitustoimenpiteitä.

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

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

## **Asiakkaaksi hakeutuminen**

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

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

### **Kuntouttava arviointijakso**

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

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

### **Säännöllisen kotihoidon asiakas**

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

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 asiakastytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** toimitaan yllä kuvatun ohjeistuksen mukaisesti kotihoidon palvelujen myöntämisessä. 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.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan moniammatillisesti **Pappilanpuiston kotihoidossa** viikoittaisissa TARMO (Toteutamme arvioinnin ammatillisesti) -palaverissa, liikkumiskykyä ja elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä kartoitetaan ja arvioidaan. Arvioinnin keskiössä ovat asiakkaan omat toiveet, tavoitteet ja motivaatio. Toiminnassa tuemme asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan suostumuksella hänen läheistensä kanssa.

Kotihoidon kirjaamisessa käytetään mobiili Hilikka – toiminnanohjausjärjestelmää. Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. **Pappilanpuiston kotihoidossa** esihenkilö huolehtii työntekijän perehdyttämisestä henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn ja tietosuojan perusasioihin. Työntekijät veloitetaan ylläpitämään tietosuojaosaamistaan. Kaikki tietojärjestelmiin liittyvät käyttäjätunnukset huolehditaan ajan tasalle heti työn alkaessa. Työntekijät suorittavat lisäksi tietoturvaan liittyvät verkkokurssit. Uudelle työntekijälle tilataan oma mobiili ja perehdytyksen aikana ohjataan ja neuvotaan kirjaamisessa. Kirjaaminen on keskeinen osa asiakastyötä, ja kirjaukset tehdään välittömästi kotihoidon asiakaskäynnillä tai mahdollisimman pian toteutuneesta asiakaskäynnistä.

Asiakkaan hoitosuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan luvalla hänen läheistensä kanssa. **Pappilanpuiston kotihoidossa** on hoitajatiimi-malli, jonka yhtenä tehtävänä on varmistaa, että asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma on ajan tasalla. Hoitajatiimin henkilöstö arvioi



jatkuvasti asiakkaiden toimintakykyä ja viestii tarvittaessa moniammatilliselle tiimille muutoksista asiakkaan voinnissa. Hoitajatiimeissä käydään läpi hoitosuunnitelmiin tulleet muutokset.

Mikäli aihetta esiintyy, hoitohenkilöstö ottaa asiakkaan, ja asiakkaan luvalla hänen läheisensä ja sosiaalityöntekijän kanssa puheeksi edunvalvonnan tarpeen. Asia viedään asiakkaan tilanteen vaatiessa hoitavan lääkärin tietoisuuteen.

*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 neuvoo-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](mailto: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](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

## **3.4 Muistutusten käsittely**

**Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

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

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

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

Palvelupäällikkö vastaa mahdollisiin muistutuksiin koskien Pappilanpuiston kotihoitoa. Toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään sovituissa määräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalavereissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa.

Pappilanpuiston kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan. Asiakas, omainen tai läheinen voi soittaa tai viestittää asiaa henkilöstön välityksellä, jos toiminnassa on havaittu puutteita. Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia. Kotihoito tiedottaa asiakkailleen muistutusoikeudesta ja työntekijät neuvovat sekä tarvittaessa avustavat muistutuksenteossa.

Mikäli epäkohtia toiminnassa ilmenee, asia selvitetään välittömästi. **Pappilanpuiston kotihoidon** esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja asiakkaan luvalla tarvittaessa läheisiin. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja palvelupäällikkö arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyden. 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.

### 3.5 Henkilöstö

**Pappilanpuiston kotihoidon** henkilöstö koostuu 27 lähihoitajasta ja 4 sairaanhoitajasta. Lisäksi henkilöstöön lukeutuu palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja, hoiva-avustaja sekä psykiatrisen hoitotyön sairaanhoitaja. Lisäksi yksikössä on vaihteleva määrä opiskelijoita, kuten lähihoitaja-, ja sairaanhoitaja-opiskelijoita.

Lähihoitajat toimivat Pappilanpuiston kotihoidossa kahdessa vuorossa aikavälillä 06.45–22.00 vuoden jokaisena päivänä. Sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö ovat yksikössä paikalla pääsääntöisesti arkisin virka-aikaan.

Akuuteissa resurssitarpeissa pyritään ensisijaisesti käyttämään tilanteeseen omaa henkilöstöä sekä yksikön tuntityöntekijöitä. Pappilanpuiston kotihoito lukeutuu Pohjoisen neljä alueeseen, johon kuuluvien yksiköiden välillä tehdään tiivistä yhteistyötä myös henkilöstöresurssien osalta. Vuokratyövoimaa käytetään epäsäännöllisesti, mikäli muilla järjestelyillä ei saada riittävää henkilöstöä turvallisen asiakastyön toteuttamiseen.

Vuokratyö on velvollinen varmistamaan henkilöstönsä asianmukaisen koulutuksen ja pätevyyden suoritettavaan työtehtävään nähden. Pappilanpuiston kotihoidon esimiehen tulee tarkistaa vuokratyöryhtymän työntekijän lääkelupien ajantasaisuus ja kelpoisuus 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/>

**Pappilanpuiston kotihoidossa** lähi- ja sairaanhoitajilta edellytetään LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista sekä ajantasaisten lääkenäyttöjen suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Kaikki työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Kielitaitovaatimuksena työntekijöillämme on riittävä suomen kielen taito suullisesti sekä kirjallisesti.

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 terveystyöt. 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. Terveystyön ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Pappilanpuiston kotihoidon** henkilöstön osaamista pidetään yllä Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutustarjonnan avulla. Koulutus- ja kehittämistarpeet tulee nousta toteutettavan asiakastyön lähtökohdista. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantaja mahdollistaa koulutuksiin osallistumista hyvin. Suoritetuista koulutuksista merkintä tulee kunkin työntekijän koulutustietoihin. Verkko-oppimisympäristöinä ovat mm. [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. LOVe -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta.

### Opiskelija työsuhteessa

”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 geronomien tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

**Pappilanpuiston kotihoidon** esihenkilö tarkistaa sijaisena toimivan opiskelijan riittävän opintopistemäärän ja osaamisen tehtävän vaatimusten mukaan. Lisäksi kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa

työskentelevien rikostausta. Sijaisena toimivalla opiskelijalla on nimetty perehdyttäjä, joka toimii myös koko työsuhteen ajan työelämäohjaajana.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** suoritettava hoitotyö on luonteeltaan pääosin itsenäistä ja vastuullista, jonka vuoksi työskentelyn seuranta on haastavaa. Toiminnanohjausjärjestelmä Hilkan avulla voidaan seurata, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia aikoja ja ajankohtia noudatetaan asianmukaisesti. Sairaanhoitajat seuraavat vastuulasiakkaidensa kirjauksia ja siten hoitotyön toteutumista. Epäkohdista informoidaan vastaavaa sairaanhoitajaa ja esihenkilöä. Esihenkilöllä on velvollisuus ottaa puheeksi mahdollinen epäasiallinen toimintatapa työssä.

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

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

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

Kotihoidon yksikössä hoidetaan pääsääntöisesti ikääntynyttä aikuisväestöä. Tämän myötä jokaisen uuden työntekijän tulee esittää 1.1.2024 alkaen valvontalain 28§ 4. momentin mukainen alle 6 kuukautta vanha rikosrekisteriote iäkkäiden henkilöiden parissa tehtävää työtä varten.

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

**Pappilanpuiston kotihoidon** esihenkilö suunnittelee ja seuraa yhteistyössä työnsuunnittelun kanssa vuorokohtaisten henkilöstöresurssien riittävyttä. Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden käyntiaikojen suhteella. Henkilöstön vuorokohtainen määrä vaihtelee asiakaskäyntimäärien mukaisesti.

Kotihoidon esihenkilö huolehtii sijaisten hankinnasta ennakkoon, hankkimalla sijaisia erilaisiin tarpeisiin tai tarvittaessa hankkimalla vuokratyöntekijän. Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua mahdolliselta poolityöntekijältä, toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä halukkuutta lisävuorojen tekemiseen tai tilataan vuokratyövoimaa.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

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

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli)

**Pappilanpuiston kotihoidon** sairaanhoitajat koordinoivat ja järjestelivät asiakkaan hoitopolkua moniammatillista verkostoa hyödyntäen, eri viestintäkanavien välityksellä. Avoimella viestinnällä pyritään myös välttämään eri palveluntuottajien päällekkäinen työ asiakkaan hoitoon liittyen.

Asiakkaan hoidosta vastaava sairaanhoitaja ja asiakasohjaaja vastaavat yhdessä asiakkaan hoitoon ja palveluihin liittyvästä tiedonsiirrosta muille toimijoille.

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.8 Toimitilat ja välineet

**Pappilanpuiston kotihoidon** toimitilat sijaitsevat osoitteessa Kourutalankatu 2 ja 3, missä Pappilanpuiston kotihoidolla on tiimitupina käytössä kaksi tavallista huoneistoa eri kiinteistöissä. Vuokranantajana tiloissa toimii Kotilinnasäätiö. Tiimitiloissa ei ole sähköisen tunnistautumisen mahdollistavaa lääkkeiden säilytystilaa. Kotihoidon palveluesihenkilö työskentelee tien toisella puolella Pappilanpuiston lähitorin tiloissa. Hoitotarvikevarasto eli Kätsy sijaitsee Pappilanpuiston lähitorin yhteydessä. Asiakkaila ei ole pääsyä kotihoidon tiimitiloihin.

Toimitiloissa huolehditaan turvallisuudesta ohjeistuksen mukaisesti palo- ja poistumisturvallisuus huomioiden. Tiimitilojen ovet ovat aina lukittuina ja talon ulko-ovet ovat auki klo 7–20. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä. Kotihoidon tiimitilat eivät sovellu kaikilta osin kotihoidon tiimitiloiksi. **Pappilanpuiston kotihoidon** tiimitilojen riskit tunnistettu ja uusia toimintaan soveltuvia tiimitiloja etsitään Pirkanmaan hyvinvointialueen tilahallinnan toimesta.

**Pappilanpuiston kotihoidon** tiimitilojen siivouksesta vastaa Ikäihmisten palveluiden aluepalvelut. Huoltoyhtiönä toimii Kotilinnasäätiö. Epäkohdista kiinteistössä tehdään paketista huoltopyyntö tilaus.

**Pappilanpuiston kotihoidon** asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Kotihoidon asiakkaiden kotiympäristöä muokataan asiakkaan luvalla ja suostumuksella sekä mahdollisuuksien mukaan niin, että hoitajien työergonomia ja asiakkaan oma viihtyvyys ja turvallisuus on huomioitu. Asiakas sitoutuu käyttämään ja noudattamaan turvalliseksi arvioituja laitteita 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.

*Fyysinen, psyykinen 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 lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

#### Tietosuoja ja tietoturva

**Pappilanpuiston kotihoidossa** jokaisen hoitajan velvollisuus on huolehtia siitä, että käytössä olevat lääkinnälliset laitteet esim. nostolaitteet, verensokeri- sekä verenpaine mittarit ovat käyttökunnossa, toimivia ja ajallaan huollettuja / kalibroituja. Laitteita käytetään vain ohjeistuksen mukaisesti, valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoitukseen. Kaikki uudet hoitajat perehdytetään laitteiden käyttöön.

Yksikössämme käytetään asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä



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 tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. [https://intra.pirha.fi/group/quest/tietohallintopalvelut?p\\_l\\_back\\_url=%2Fgroup%2Fquest%2Fsearch%3Fq%3Dtietohallinto](https://intra.pirha.fi/group/quest/tietohallintopalvelut?p_l_back_url=%2Fgroup%2Fquest%2Fsearch%3Fq%3Dtietohallinto). Tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvasuunnitelma Marko Immonen

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

**Pappilanpuiston kotihoidossa** jokaisella terveydenhuollon ammattihenkilöllä on vastuu asianmukaisesta tietojärjestelmien käytöstä. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja asiakkaan kannalta riittäviä. Yksikön esihenkilö määrittelee tehtävänkuvan perusteella henkilöstön oikeudet tarvittaviin järjestelmiin, joiden käyttöön perehdyttämisestä ja koulutuksesta vastaa järjestelmästä riippuen esihenkilö, tai järjestelmän tuottaja. Jokainen työntekijä suorittaa Tietoturva -koulutuksen. Tiedon ajan tasalla pysyminen varmistetaan kahden vuoden välein verkkokurssilla. Toimitiloissamme on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierro ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikköömme on myös nimetty oma tietosuoja- ja tietoturvan yhteyshenkilö lähihoitaja Tuomas Kallio, [tuomas.kallio@pirha.fi](mailto:tuomas.kallio@pirha.fi)

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

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma](#) tai [tietoturvasuunnitelma](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystietoturvan johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelmaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämismääräyksen mukaisesti 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.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** tietoturvasuunnitelma poikkeamista ilmoitetaan välittömästi käyttötukeen. Lisäksi ilmoitetaan myös esihenkilölle ja tietoturvasuunnittelijalle. Tietoturva poikkeamista täytetään aina myös Hai-pro-tietoturvasuunnitelma.

Asiakkaan teknologiaratkaisujen kohdalla arvioidaan soveltuvuus järjestelmien ja laitteiden käyttöön yksilöllisesti. Sairaanhoidon ja muu hoitotiimi huomioi asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan sekä muut puitteet teknologian hyödyntämiseen liittyen. Teknologian hyödyntäminen tulee olla asiakkaan tarpeiden ja edun mukaista ja perusteltua. Kotihoidon henkilökunta osallistuu ja opastaa asiakasta aktiivisesti järjestelmien ja laitteiden asianmukaisessa käytössä.

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

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

**Pappilanpuiston kotihoidossa** on yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta vastaavaksi ja suunnitelma on hyväksytty vastuulääkärin toimesta.

**Pappilanpuiston kotihoidon** lääkehoitosuunnitelman tekemisestä, toteutumisesta sekä seurannasta vastaavat: Vastuulääkäri, esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja sekä jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä omalta osaltaan.

### 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 omaevalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

**Pappilanpuiston kotihoidossa** huolehditaan tartuntatautilain mukaisesti potilaiden, asiakkaiden sekä henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Yksikössämme on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja perehdyttää uudet ohjeet yksikköön.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaoheistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Ohjeita aseptisestä 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. Hygieniaoheet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkistaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Pappilanpuiston kotihoidon hygieniayhdyshenkilö on Reetta Lehtelä [reetta.lehtela@pirha.fi](mailto:reetta.lehtela@pirha.fi)

*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 tietosuojaja

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

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet – [intra.pirha.fi](#)

Tietoturva kattaa hallinnolliset, toiminnalliset, tekniset ja muut keinot, joilla suojataan hyvinvointialueen tiedot, palvelut, tietojärjestelmät ja tietoliikenne niin normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Tietoturvalla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Jokaisen Pirhassa työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön suorittaa pakollisen tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Koulutukseen sisältyy hyvinvointialueen tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus. Suoritettu koulutus tulee näkyviin henkilön koulutustietoihin HR-työpöydälle. Esihenkilö pystyy tätä kautta seuraamaan henkilöstönsä välttämättömien koulutusten suorituksia. Tarvittaessa järjestetään työntekijän tai viranhaltijan roolin tai tehtävien mukaista kohdennettua tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

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

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita päivitetään säännöllisesti ja uusista ohjeista ilmoitetaan Intrassa. Koska tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen liittyvät uhat muuttuvat jatkuvasti, on tärkeää, että työskentelyssä noudatetaan ajantasaisia ohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla.

**Pappilanpuiston kotihoidon** esihenkilö huolehtii työntekijän perehdyttämisestä henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn ja tietosuojan perusasioihin. Esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Työntekijät veloitetaan ylläpitämään tietosuojaosaamistaan. Perehdytyksessä käydään läpi kirjaaminen potilastietojärjestelmällä.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Asiakaspalautetta kerätään usean eri kanavan kautta. **Pappilanpuiston kotihoidon** asiakkaalla ja läheisillä on mahdollisuus jättää asiakaspalaute Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuston kautta. Asiakaspalautteita vastaanotetaan myös suoraan asiakaskäyntien yhteydessä tai puhelimitse. Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan muun muassa Hyvinvointialueen yhteisellä Fiilismittari- kyselyllä sekä yksikökohtaisilla henkilöstön tyytyväisyyskyselyillä. Viikoittaisissa tiimipalaverissa käsitellään säännöllisesti yksikön henkilöstön esille tuomia huomioita, kehittämissuhteita ja tyytyväisyyttä työskentelyyn liittyen.

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.

## 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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-tyontekijalle/tyo-ohjeet-tyontekijalle-tyo-ohjeet-tyontekijalle-tyo-ohjeet-tyontekijalle)

#### Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

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

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

**Pappilanpuiston kotihoidossa** riskien tunnistaminen ja kirjaaminen ovat keskeistä ennalta ehkäisevälle riskienhallinnalle ja turvallisen hoitokulttuurin luomiselle. Riskit korostuvat, jos työtä tehdään kiireessä ja/tai väsyneenä. Henkilökunnan ennakoimattomat poissaolot voivat vaarantaa asiakkaiden lääkehoidon turvallisen ja asianmukaisen toteutuksen. Esihenkilö vastaa siitä, että työvuorossa on riittävästi osaavaa henkilökuntaa.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** käsitellään Haipro- vaaratapahtumailmoitukset. Ilmoitusten keskeiset sisällöt käsitellään tiimipalaverissa ja kehitetään yhdessä uusia toimintatapoja- ja malleja, joilla vastaavia riskejä voitaisiin vähentää ja ennaltaehkäistä. Yksittäisen työntekijän toimintaan kohdistuvat ilmoitukset käsittelee henkilökohtaisesti yksikön esihenkilö.

*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 merkittävyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen 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](http://intra.pirha.fi)

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



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

**Pappilanpuiston kotihoidossa** riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan asianmukaisella henkilökunnan perehdyttämisellä yksikön omavalvontaan. Henkilöstö veloitetaan ilmoittaman asiakas- ja työturvallisuutta koskevista epäkohdista ja uhista. Omavalvonta ja riskienhallinta ovat osa yksikön jokapäiväistä toimintaa. Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle on laadittu yleiset ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan.

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.

**Pappilanpuiston kotihoidon** esihenkilö vastaa HaiPro- 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.

Pappilanpuiston kotihoidossa HaiPro- vaaratapahtumailmoituksia käsitellään joka viikko. Ilmoitusten keskeiset sisällöt käsitellään yhteisissä viikoittaisissa tiimipalavereissa ja kehitetään yhdessä uusia toimintatapoja- ja malleja, joilla vastaavia riskejä voitaisiin vähentää ja ennaltaehkäistä. Yksittäisen työntekijän toimintaan kohdistuvat ilmoitukset käsittelee henkilökohtaisesti yksikön esihenkilö. Vakavien tapahtumien kohdalla työntekijä ohjataan esihenkilön toimesta työterveyshuoltoon, josta järjestetään tarvittavat tukitoimet. Asiakkaalle tai läheiselle ollaan tarpeen mukaan yhteydessä joko hoitohenkilökunnan tai esihenkilön toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. *Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan* tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa

asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

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

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

**Pappilanpuiston 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.

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

**Pappilanpuiston kotihoidossa** ilmoitusvelvollisuuteen perehdyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia. Vastuualueen palvelupäällikkö ohjaa selvityspyynnöt kohdeyksikköön. Yksikön esihenkilö kerää tarvittavat tiedot ja aineiston ja laatii kirjallisen vastineen selvityspyyntöön. Viranomaisohjeistuksen ja päätösten perusteella tehdyt korjaukset tulee toteuttaa välittömästi. Kaikki dokumentoidaan tarkasti, jotta valvonnan vaatimukset täyttyvät ja tulevia tarkastuksia varten on näyttöä tehdyistä toimenpiteistä. Henkilöstöä tiedotetaan viranomaisten ohjeista ja päätöksistä sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta.

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

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

Infektioidentorjunnan ja hygieniaohjeiden noudattamista seurataan säännöllisesti. Käsihygienian toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota ja muun muassa käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutusta seurataan. Käsihygieniaan kuuluu koruttomat paljaat kädet kyynärtaipeisiin 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 vastuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaa henkilö (esihenkilö) seuraa 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.

### 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.

**Pappilanpuiston kotihoidossa** puututaan asiaan heti, jos havaitaan puutteita sopimuksen kautta hankittujen palveluiden laadussa esim. vuokrahoitajan ammattitaidossa. Sopimuksen kautta hankittujen palveluntuottajien kanssa on sovitut toimintaohjeet poikkeamien käsittelyssä.

## 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.

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

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

### 5.1 Toimeenpano

**Pappilanpuiston Kotihoidon** omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana uuden työntekijän perehdytystä ja sitouttamista yksikön toimintaperiaatteisiin. Suunnitelmaa säilytetään fyysisenä tulosteena kotihoidon toimitiloissa ja työntekijät veloitetaan perehtymään sen sisältöön. Perehtyminen todennetaan esihenkilölle lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa tiimipalavereiden yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen ollessa ajankohtainen, siitä tiedotetaan työyhteisöä. Tiimipalaverissa keskustellaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja muutostarpeista. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskienhallinnan prosessia ja määritellään sen yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, sekä kuulee myös asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen ja kehittää toimintaansa saadun palautteen pohjalta.

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

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

**Pappilanpuiston kotihoidon** asiakkaiden asiakaskansiossa on tietoa omavalvontasuunnitelmasta. Omavalvontasuunnitelma on tulostettu toimitiloihin ja pyynnöstä saatavilla asiakkaiden luettavaksi. Esihenkilön vastuulla on omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on yksikön henkilöstön vastuulla. Henkilöstöllä on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta. Esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta noudatetaan.

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.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 2.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Riikka Salo, palveluesimies
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.