



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Pappilanpuisto

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	24
3.6 Henkilöstö.....	25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	38
3.13 Infektioiden torjunta	39
4 Omavalvonnan riskienhallinta	41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	41
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	42
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	43
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	45
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	45
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	46
5.1 Toimeenpano.....	46
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	47
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	49

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, ikäihmisten palvelut, kotona asumista tukevat palvelut / Pappilanpuiston kotihoito / Pohjoinen 2

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Etähoiva, esihenkilö Mia Hiltunen, mia.hiltunen@pirha.fi

Yökotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Asiakkaita Pappilanpuiston kotihoidossa on 110 keskimäärin keväällä 2026.

Palveluyksikön vastuhenkilö/t

Palveluesimies Riikka Salo riikka.salo@pirha.fi

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

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

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

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

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

Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

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

Pappilanpuiston kotihoito tuottaa kotiin suunnattua hoitoa ja huolenpitoa kotikäyntien muodossa. Etäpalveluita, eli kuvapuhelinpalvelua toteutetaan erillisen kuvapuhelintiimin toimesta. Hoitajien kotikäynnit organisoidaan keskitetyssä toiminnanohjauksessa. Lääkehoitoautomaattien ja niihin liittyvästä lääkehoidon asianmukaisesta toiminnasta vastaa kotihoito. Asiakkailta, joiden lääkehoidosta kotihoito vastaa, on käytössä pääsääntöisesti koneellinen annosjakelu. Annosjakelulääkkeet toimittaa Yliopiston apteekki.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Pappilanpuiston kotihoito tuottaa palveluita vuoden jokaisena päivänä. Erillinen keskitetty yökotihoito tuottaa tarvittaessa yöaikaan toteutettavat palvelut.

Pappilanpuiston kotihoito on jaettu neljään hoitajatiimiin. Kuntouttavalla arviointijaksolla asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja ja säännöllisen kotihoidon asiakkaalle omahoitaja. Hoitajat vastaavat siitä, että asiakkaan toteuttamissuunnitelma on ajantasainen ja RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai tilanteen muuttuessa. Kotihoidon hoitajatiimin sairaanhoidollisessa vastuussa toimii laillistettu sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja.

Pappilanpuiston kotihoidossa hyödynnetään TARMO- kokouksia (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) moniammatillisessa yhteistyössä sekä asiakkaan palvelun tarpeen määrittämisessä. Pappilanpuiston kotihoito tekee tiivistä yhteistyötä muun muassa asiakasohjauksen, kotikuntoutuksen ja sosiaalityön kanssa. Asiakkaan hoidon suunnittelusta ja koordinoinnista vastaa yhteistyössä hoitajatiimin sairaanhoitaja ja asiakasohjaaja, jotka huolehtivat riittävästä tiedonsiirrosta palvelukokonaisuuteen osallistuville toimijoille.

Pappilanpuiston kotihoidon henkilökunta on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Asiakas on arvokas ja saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa. Asiakkaista huolehtii osaava henkilöstö. Henkilöstö toteuttaa ja kehittävää palvelua 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.

Pappilanpuiston kotihoidossa pidetään säännöllisesti henkilöstöpalavereita, joissa arvioimme ja kehitämme toimintaamme, niin että arvot ja palvelulupaus toteutuvat toiminnassamme.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Pappilanpuiston kotihoidossa omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty yhdessä ryhmätyönä henkilöstöpalavereissa, joissa lähihoitajat, hoiva-avustaja, sairaanhoitajat ja palveluesihenkilö ovat osallistuneet päivittämiseen ja kehittämiseen.

Suunnitelmaluonnos on ollut työyhteisön kommentoitavana. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan lähes viikoittain henkilöstöpalavereissa toiminnan kehittämisen yhteydessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluesimies Riikka Salo riikka.salo@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Yksikkömme omavalvontasuunnitelma on tulostettuna tiimin tiloissa kaikkien nähtävillä. Asiakkailla, jotka eivät pysty lukemaan omavalvontasuunnitelmaa verkkosivuilta on mahdollisuus pyytää hoitajilta tulostettu versio luettavakseen.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

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

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

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

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

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitsemus

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

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

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

Pappilanpuiston kotihoidon työntekijät ovat sitoutuneet Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimuksiin. Näitä toteutetaan jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Asiakkaille tarjotaan monipuolista ja ravitsevaa ruokaa. Tämä huomioidaan asiakkaan mieltymysten kanssa ruokaa tilatessa ja keskustellaan myös niiden läheisten kanssa, jotka tekevät ruokaostoksia asiakkaille. Seurataan myös ruuan menekkiä ja laatua.

Tarvittaessa asiakasta ohjataan käyttämään lisäravinnevalmisteita ja kannustetaan asiakkaita riittävän nestemäärän nauttimiseen.

Kotikäynneillä huomioidaan asunnon esteettömyys ja ohjataan asiakasta hyvien jalkineiden ja tarvittavien apuvälineiden käyttöön myös kotona ollessa. Huomioidaan riittävä valaistus sekä tapaturmariskiä nostavat matot tai muut esteet kulkuväylillä. Asiakkaan itsenäistä toimintakykyä tuetaan käyttämällä kuntouttavaa työtettä.

Kivunhoidossa huomioidaan moniammatillisuus ja kiputilannetta seurataan aktiivisesti ja etsitään sopivin keino niiden helpottamiseksi. Asiakkaan toimintakykyä tukeva kokonaisvaltainen hoito ja huolenpito sekä Sote-tilannekeskuksen konsultaatiot auttavat hoitamaan asiakkaan kotona vaativampiakin terveydellisiä haasteita.

Pappilanpuiston kotihoidossa kaikki nimikesuojatut sekä laillistetut terveydenhuollon ammattilaiset osallistuvat RAI- arviointiprosessiin. RAI-arviointiin osallistetaan asiakas ja hänen omaisensa/läheiset. Henkilöstö koulutetaan asianmukaisesti mittareiden käyttöön, sekä perehdytetään arviointityökalujen merkitykseen hoidon seurannassa ja päätöksenteossa. Laatutavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Toteutuneita asiakasaikoja seurataan säännöllisesti Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmän kautta.

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

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

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

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

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

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Palveluesimies Riikka Salo riikka.salo@pirha.fi

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

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee

kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

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

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

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

Pappilanpuiston kotihoidossa asiakkaat kohdataan aina yhdenvertaisesti, arvostavasti sekä kunnioittavasti yksilöinä 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.

Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua työntekijä ilmoittaa tästä välittömästi esihenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia. 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.

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

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

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

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

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

Pappilanpuiston kotihoidon asiakkaille ohjeistetaan, millä tavoin voi tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta tai hoidosta. Asiakkaan tuodessa ilmi henkilökunnalle halunsa tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai hoidosta kerrotaan miten hän sen voi tehdä ja mistä sen tekemiseen saa apua.

Asiakkaalle ja asiakkaan luvalla hänen läheiselleen tiedotetaan, kuinka toimia tilanteessa, jossa on tapahtunut esimerkiksi materiaalivahinko kotihoidon toimesta. Tarvittaessa asiakasta avustetaan korvaushakemuksen tekemisessä.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

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

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

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen **yksikössämme**. 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 rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan lakisääteisiä palveluja koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

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

Kuntouttava arviointijakso

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

palvelupäätöksestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun alustava palvelutarvearvio on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

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

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

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma.

Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen

säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien

henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ja niissä määritelty palvelutuntimäärä.

Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuttua oleellisesti.

Pappilanpuiston kotihoidon palveluita tarvitsevalle/ hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Asiakasohjaaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa palveluiden tarvetta. 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 yhdessä asiakkaan kanssa palveluiden tarvetta sekä selvitetään, täyttyykö säännöllisen kotihoidon myöntämisen perusteet. 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. Asiakkaan tarpeen mukaan kommunikaation tukena voi olla tulkki tai erilaiset kommunikaatiokortit.

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

tehdään kotihoidon alkaessa asiakas- ja toteuttamissuunnitelma, joka perustuu hoidon tarpeeseen. Asiakkaan suunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan luvalla hänen läheistensä kanssa.

Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein. Muutokset palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdään yhdessä hoitajatiimin, asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovitun mukaisesti. Asiakkaalle mieluisia asioita ja toiveita kartoitetaan kotihoidon aloituksen lisäksi aina käynneillä. Meille tärkeää on, että asiakkaamme saavat elää oman näköistään elämää kotihoidon avustamana.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan moniammatillisesti **Pappilanpuiston kotihoidossa** viikoittaisissa TARMO (Toteutamme arvioinnin ammatillisesti) -palavereissa, 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. Hoitajatiimin henkilöstö arvioi jatkuvasti asiakkaiden toimintakykyä ja viestii tarvittaessa moniammatilliselle tiimille muutoksista asiakkaan voinnissa. Hoitajatiimeissä käydään läpi hoitosuunnitelmiin tulleet muutokset.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus

huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

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

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

Toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään sovituissa määräajassa **yksikössämme**. Toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalavereissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

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

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Pappilanpuiston kotihoidon henkilöstö koostuu 27 lähihoitajasta, 1 perushoitajasta ja 4 sairaanhoitajasta. Lisäksi henkilöstöön lukeutuu palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja, hoiva-avustaja sekä palveluavustaja. Lisäksi yksikössä on vaihteleva määrä opiskelijoita, kuten lähihoitaja-, ja sairaanhoitajaopiskelijoita.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Akuuteissa resurssitarpeissa pyritään ensisijaisesti käyttämään tilanteeseen omaa henkilöstöä sekä yksikön tuntityöntekijöitä. Pappilanpuiston kotihoito kuuluu hallinnollisesti Pohjoinen 2 vastuuyksikköön, johon kuuluvien yksiköiden välillä tehdään

tiivistä yhteistyötä myös henkilöstöressurssien osalta. Vuokratyövoimaa käytetään epäsäännöllisesti, mikäli muilla järjestelyillä ei saada riittävää henkilöstöä turvallisen asiakastyön toteuttamiseen.

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

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. Vastuuvuorossa oleva lähihoitaja toimii työvuoron työelämäohjaajana.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

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

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

Rikostaustaote

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Pappilanpuiston kotihoidossa perehdytyksessä käytetään Intro-perehdytysalustaa toistaiseksi voimassa oleviin työsopimuksiin tulevien työntekijöiden tai yli vuoden määräaikaiseen työsuhteeseen tulevan työntekijän perehdyttämisessä. Esihenkilö vastuuuttaa perehdytyksen osa-alueet perehdyttäjille ja perehtyjälle. Esihenkilö seuraa Intro alustalta perehdytyksen etenemistä suunnitellussa aikataulussa.

Määräaikaisissa työsuhteissa työskentelevien perehdytyksen laajuuden tarpeen arvioi esihenkilö työsuhteen pituuden mukaan. Tavoitteena on, että ensimmäisen työviikon aikana työntekijä perehtyy tiimin käytänteisiin, lääkehoitosuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Esihenkilö käy työntekijän kanssa läpi Tiimiläisen muistikirjan, johon on koottu keskeisimmät käytännön asiat kuten poissaoloista ilmoittaminen, palkanmaksu, työajat ja työvuorosuunnittelu. Vastaavalle

sairaanhoidajalle, joka toimii yksikkömme lääkevastaavana, on vastuutettu lääkehoidon perehdytys ja osaamisen varmistaminen. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueellinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

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

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Pappilanpuiston kotihoidon esihenkilö suunnittelee ja seuraa yhteistyössä työsuunnittelun kanssa vuorokohtaisten henkilöstöresurssien riittävyyttä. Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan toteuttamissuunnitelmiin 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 varahenkilöstöstä, toisilta alueilta, kartoitetaan omilta työntekijöiltä halukkuutta lisävuorojen tekemiseen tai tilataan vuokratyövoimaa.

Pidempiaikaisessa resurssitarpeessa kuten vuosilomien sijaistaminen rekrytoidaan työntekijä Kuntarekry- järjestelmän kautta.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee

sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan moniammatillisesti **yksikkömme** viikoittaisissa TARMO (Toteutamme arvioinnin ammatillisesti) -palavereissa. Palavereihin osallistuu asiakasohjaajat ja sairaanhoitajat. Lisäksi asiakkaan tarpeen mukaan TARMO-palaveriin voi osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. TARMO-palavereissa sovitaan yhteisesti kuka vastaa asiakkaan asioista ja siitä tiedottamisen tarpeellisille tahoille.

Sairaanhoitajat ovat yhteydessä asiakkaan palvelukokonaisuuteen liittyvien muiden tahojen kanssa, jotka eivät pysty osallistumaan TARMO-palavereihin.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pappilanpuiston kotihoidon toimitilat ovat toimivat yksikön tarpeisiin. Vuokranantajana tiloissa toimii Kotilinnasäätiö.

Toimitiloissa huolehditaan turvallisuudesta ohjeistuksen mukaisesti palo- ja poistumisturvallisuus huomioiden. Tiimitilojen ovet ovat aina lukittuina ja talon ulko-ovet ovat aina lukittuina. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä.

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.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Pappilanpuiston kotihoidon nykyisiin toimitiloihin on tehty sisäinen valvontakäynti 13.5.2025.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Pappilanpuiston kotihoidon toimitilojen siivouksesta vastaa Voimia. Huoltoyhtiönä toimii Kotilinnasäätiö. Epäkohdista kiinteistössä tehdään Paketti -ohjelmassa huoltopyyntö tilaus.

Jokaisen hoitajan velvollisuus on huolehtia siitä, että käytössä olevat välineet sekä laitteet ja niiden johdot ovat ehjiä ja käyttökunnossa. Kaikki uudet hoitajat perehdytetään huomioimaan epäkohdat turvallisuudessa. Huollot tilataan Paketti-järjestelmästä tai erikseen sovitulta palveluntuottajalta. Epäasianmukaisista tai turvallisuusriskin muodostavista välineistä ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään HaiPro ilmoitus sekä ne poistetaan välittömästi käytöstä.

Työntekijöiden työturvallisuus asiakkaiden kodeissa varmistetaan useilla käytännöllillä. Työntekijän fyysinen koskemattomuus on turvattava, ja tarvittaessa kotikäynnille

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

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

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. Vastaava sairaanhoitaja seuraa laitteiden kalibrointeja ja tarvittaessa huolehtii laitteet kalibrointiin. Käyttökelvottomat laitteet poistetaan rekisteristä vastaavan sairaanhoitajan toimesta esihenkilön luvalla.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

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

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

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

Asiakkaan teknologiaratkaisujen kohdalla arvioidaan soveltuvuus järjestelmien ja laitteiden käyttöön yksilöllisesti. Sairaanhoidaja 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 osallistaa ja opastaa asiakasta aktiivisesti järjestelmien ja laitteiden asianmukaisessa käytössä.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

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

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

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

tietoturvapoliitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen

käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuojatietoa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tietosuojatietoa)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuojatietoa ja tietoturvaohjeet](#)

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

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

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 ja palvelulinjan ohjeistuksen 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.

Asiakastietojen tarkastaminen

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

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

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

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

Pyynöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](#)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä

tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

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

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

Tarkemmat tiedot Pappilanpuiston kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

3.13 Infektioiden torjunta

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

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava

tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

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

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

Pappilanpuiston kotihoidossa työntekijät saavat työnantajalta liivin, T-paidan ja housut, jotka ovat henkilökohtaisia. Työntekijät huolehtivat työvaatteidensa pesusta itse kotonaan. Kotihoidon tilojen siisteydestä vastaa Pirkanmaan Voimia. Siistijät huolehtivat roskien tyhjennyksen. Kotihoidon työntekijät huolehtivat lääkejäte-, särnäisjäte- ja tietosuojajäteastian tyhjentämisen tilaamisesta.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

Pappilanpuiston kotihoidon esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Pappilanpuiston kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Pappilanpuiston kotihoidossa vuonna yleisimmät poikkeamat liittyivät lääkehoidon toteutumiseen ja tiedonkuluun, näissä raportoitiin myös läheltä piti -tapahtumat.

Riskiä vähennetään perehtymällä asiakkaan lääkehoitoon, huolellisuudella ja tarkkaavaisuudella. Jokaisen tulee myös huolehtia hoitosuunnitelmat ja lääkelistat ajan tasalle.

Tiedonkuluun liittyvien tapahtumien riskejä voidaan pienentää hyvällä perehdytyksellä, tarkkaavaisuudella ja sovittujen toimintatapojen noudattamisella. Yksikössämme seurataan jatkuen lääkehoidon turvallista toteutumista ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan tilanteen vaatimalla vakavuudella.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen

estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

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

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

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan asianmukaisella henkilökunnan perehdyttämällä **yksikkö** omavalvontaan. Henkilöstö ilmoittaa 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.

Infektioidentorjunnan ja hygieniaohjeiden noudattamista seurataan säännöllisesti. Käsihygienian toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihygieniaan kuuluu koruttomat paljaat kädet kyynärtaipeisiin saakka, sekä luonnolliset lakkaamattomat kynnet.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijät

käyvät verkkokoulutuksen vaaratapahtuman ilmoittamisesta. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Pappilanpuiston kotihoidossa henkilöstö raportoi puutteista ja epäkohdista viipymättä esihenkilölle. Esihenkilö puuttuu toimintaan, jos havaitaan puutteita sopimuksen kautta hankittujen palveluiden laadussa esim. vuokrahoitajan ammattitaidossa. Esihenkilö on yhteydessä palveluntuottajaan laatupoikkeaman korjaamiseksi sekä tarvittaessa palvelupäällikköön.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

Pappilanpuiston kotihoidon 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.

Omavalvonnassa havaituista epäkohdista työntekijät tekevät HaiPro-ilmoituksen. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnin raportointi

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

Pappilanpuiston kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueitasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 24.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Riikka Salo, palveluesimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.