

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Pirkkalan kotihoito**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4	Muistutusten käsittely .....	18
3.5	Henkilöstö .....	19
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	22
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	23
3.8	Toimitilat ja välineet .....	24
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	31
3.11	Infektioiden torjunta .....	32
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	34
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	36
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	37
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	37
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	39
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	41
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	42
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	43
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	44
5.1	Toimeenpano.....	44
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	44
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	45

# 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: Niveltie 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, Kotona asumista tukevat palvelut, Pohjoinen 1, Pirkkalan kotihoito</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Esihenkilö Minna Väliaho, <u>minna.valiaho@pirha.fi</u>, 0505272128  Esihenkilö (sijainen) Satu Toivonen, <u>satu.h.toivonen@pirha.fi</u>, 0401936540  Palvelupäällikkö Taru Rajala, <u>taru.k.rajala@pirha.fi</u>, 0400357714  kotihoito: Perkiöntie 55, 33960 Pirkkala, kotihoidon esihenkilöt: Lehtimäentie 2C 33960 Pirkkala</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</p>

ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Pirkkalan kotihoidossa ei ole sovittua kiinteää asiakaspaikkamäärää. Asiakasmäärä vaihtelee.

Pirkkalan kotihoito

Y-tunnus 3221308–6

Perkiöntie 55

33960 Pirkkala

Pirkkalan kotihoito esihenkilöt:

Minna Väliaho p. 050-5272128, [minna.valiaho@pirha.fi](mailto:minna.valiaho@pirha.fi)

Satu Toivonen p.040-1936540, [satu.h.toivonen@pirha.fi](mailto:satu.h.toivonen@pirha.fi) (sijainen)

Kotihoidon alue:

Pohjoinen 1, Taru Rajala p. 0400-357714, [taru.k.rajala@pirha.fi](mailto:taru.k.rajala@pirha.fi)



## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkkalan 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.

Omaavontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omaavontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Pirkkalan kotihoidossa päivittäistä työskentelyä organisoivat lähihoitajista nimetyt neljä toiminnanohjaajaa. Toiminnanohjauksessa ollessaan he työskentelevät aamuvuoroissa sekä arkena että viikonloppuna. Pirkkalan kotihoidossa asiakkaiden käynnejä toteutetaan sekä fyysisinä kotikäynteinä sekä etäkäynteinä. Erillistä kuvapuhelintiimiä ei ole, vaan kotihoidon hoitajat soittavat etäkäynnit videopuheluinasiakkaille muun työn ohessa. Kotihoidossa on käytössä myös Evondos - lääkeautomaatteja, joiden avulla voidaan huolehtia asiakkaiden lääkkeiden annostelusta.

Pirkkalan kotihoidossa työskennellään viikon jokaisena päivänä pääsääntöisesti arkisin klo 7-21.45 ja viikonloppuina sekä pyhinä klo 6.30-21.45. Yöaikaista hoitoa on tarvittaessa mahdollista tilata omalta Pohjoinen 1 alueelta Härmälän kotihoidosta. Pirkkalan kotihoito jakautuu maantieteellisesti idän ja lännen tiimeihin. Tiimeille on nimetty omat toiminnanohjaajat, sairaanhoitajat, lähihoitajat sekä esihenkilöt. Tiimien sisällä asiakkaille on nimetty omahoitajat, jotka toteuttavat pääsääntöisesti omien asiakkaidensa käynnit.

Pirkkalan kotihoidon asiakkaiden tarvitsemat tukipalvelut tuotetaan seuraavasti: Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy, päivätoiminta tuotetaan Pirhan omana palvelutuotantona Pirkkalan päiväkeskuksessa ja lääkäripalvelut tulevat Pirhan omana tuotantona lukuun ottamatta lääkärin päivystyksellistä puhelinkonsultaatiopalvelua, jonka tuottaa Mehiläinen. 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 kotisairaanhoito. 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 kotisairaanhoitoa 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.

Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty tiimipalaverissa yhdessä Pirkkalan kotihoidon henkilöstön kanssa. Keskustelua käytiin siitä, kuinka nämä asiat näkyvät arjen työssä tai miten jokainen voisi niitä omassa työssään toteuttaa. Henkilöstö tunnisti useimpien arvojen olevan jo entuudestaan tuttuja Pirkkalan kotihoidossa.

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.

Pirkkalan kotihoidossa palveluiden lähtökohtana on kuntouttava työote eli toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Kotihoidon palveluja suunniteltaessa kuunnellaan asiakkaan mielipidettä sekä toiveita. Uudet asiakkaat tulevat kotihoitoon pääsääntöisesti asiakasohjauksen kautta. Arviointijaksojen sairaanhoitaja koordinoi ja huolehtii arviointijakson kulun sovitussa määräajassa ja tekee RAI-arvion. Asiakkaan palveluntarvetta ja tilannetta arvioidaan moniammatillisesti kerran viikossa kokoontuvassa TARMO-tiimissä ja asiakkuus jatkuu tarvittaessa kotihoidossa. Tämä edellyttää myös sitä, että asiakas

on valmis sitoutumaan kotihoidon palveluihin ja maksamaan niistä. Uudelle asiakkaalle nimetään sairaanhoitaja sekä omahoitaja, joilla on päävastuu asiakkaan hoidon suunnittelemisesta sekä toteuttamisesta. Kotihoito havainnoi jatkuvasti asiakkaiden vointia kotikäynneillä ja tekee puolivuositain RAI-arvioinnit. Asiakasohjauksen kanssa käydään vuoropuhelua mahdollisista palveluntarpeen muutoksista, huomioiden koko ajan myös asiakkaan toiveet sekä itsemääräämisoikeus. Mikäli asiakas ei pääse terveysasemalle, lääkäriasiat on mahdollista hoitaa myös kotihoidon lääkäripalvelun kautta.

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

Pirkkalan kotihoidon esihenkilöt ovat laatineet yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman hyödyntäen soveltuvin osin Pirkkalan kotihoidon 10/2023 valmistunutta aikaisempaa omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelman laatimiseen on osallistunut myös Pirkkalan kotihoidon vastaava sairaanhoitaja. Lisäksi digivastaavaa on kuultu erityisesti teknologian hyödyntämiseen liittyvissä asioissa. Asiakasohjaaja Tiina Vehkasaari on auttanut muutamien käsitteiden sekä kotihoidon palvelujen aloittamisen prosessin kuvauksessa. Pohjoinen 1 aluetta koskevia osioita sekä laajempaa pohtimista vaativia osa-alueita on käyty läpi myös alueen toisten esihenkilöiden sekä vastaavien sairaanhoitajien kanssa yhteisessä palaverissa 11.7-24.



Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot:

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Minna Väliaho, kotihoidon esihenkilö

Satu Toivonen, kotihoidon esihenkilö (sijainen)

Satu Radmer-Jensen Vastaava sairaanhoitaja

Riku Salminen Kotihoidon Pohjoinen 1 alueen digivastaava

Pirkkalan kotihoidon muu henkilöstö

### **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: Ravitseminen (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 toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Pirkkalan kotihoidon asiakkaille tehdään RAI-arvioinnit asiakkuuden alussa sekä puolivuositain. Vastaava sairaanhoitaja seuraa yhdessä esihenkilöiden kanssa, että RAI-arvioinnit tulee tehtyä aikataulun mukaisesti. Arviointijaksoilla olevien asiakkaiden RAI-arvioinnit tekee sairaanhoitaja. Vanhojen kotihoidon asiakkaiden RAI-arviointien tekemisestä vastaavat ensisijaisesti asiakkaiden omahoitajat.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kotihoidon RAI- osaamisen vahvistamisen vuosikellot sekä vastuuhenkilöille, että esihenkilöille. Vuosikellossa on aikataulutettuna asiat, joita tulisi kuukausittain huomioida. Pirkanmaan hyvinvointialueella on määriteltynä yhteiset kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet. Vastaava sairaanhoitaja sekä tiimien sairaanhoitajat seuraavat RAI-arviointien tuloksia. Poikkeamiin pyritään vastaamaan asiakaskohtaisesti mm. hoidon toteuttamissuunnitelmien sisältöjä päivittämällä. Uudet työntekijät koulutetaan RAI-arviointivälineistön käyttöön. RAI-laatumittareiden painopisteet on käyty läpi yhteisesti henkilöstön kanssa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportointi tapahtuu HaiPro -ilmoitusten kautta. Uudet työntekijät opastetaan tekemään ilmoituksia, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut. Pirkkalan kotihoidossa esihenkilöt käsittelevät ilmoitukset ja vastaavalla sairaanhoitajalla on lääkepoikkeamien osalta lukuoikeus. Lääkepoikkeamista tehdyt ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa. Tavoitteena on, että tehtyjen ilmoitusten perusteella toimintaa kehitetään turvallisempaan suuntaan.

Hoidon toteuttamissuunnitelmat on laadittu yksilöllisesti ja asiakaskohtaisesti. Tavoitteena on, että myös uusi hoitaja kykenee hoitamaan asiakkaita laadukkaasti toteuttamissuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmään päivitetään käyntikuvaukset/-sisältö palvelutarpeen muuttuessa. Pirkkalan kotihoidossa pyritään huolehtimaan siitä, että henkilöstöllä on riittävästi aikaa perehtyä toteuttamissuunnitelmiin. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja sekä sairaanhoitaja, jotka yhteistyössä muiden hoitajien kanssa vastaavat asiakkaiden hoidosta. Pirkkalan kotihoidossa pidetään asiakaspalaverit joka toinen viikko, jolloin käydään läpi asiakkaiden asioita. Asiakasohjaajat osallistuvat myös ajoittain näihin palaveriinhin. Kotikuntoutuksen fysioterapeuttia sekä kotihoidon lääkäriä konsultoidaan asiakasasioissa tarpeen mukaan.

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.

Pirkkalan kotihoidon uusille työntekijöille järjestetään muutaman päivän perehdytysjakso työsuhteen alkaessa. Jakson pituus riippuu aikaisemmasta kotihoidon kokemuksesta. Tavoitteena on, että uusi työntekijä omaksuu, millaista on olla työntekijänä Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi työntekijä perehtyy Pirkkalan kotihoidon käytänteisiin. Perehdytysvastuut on jaettu henkilöstön kesken. Esihenkilö perehdyttää mm. työsuhteeseen liittyvät asiat ja vastaava sairaanhoitaja lääkehoidon kokonaisuuden

sekä ottaa tarvittaessa näytöt. Työvaatevastaavan kanssa tilataan sopivat työvaatteet jne. Uusi työntekijä kulkee perehdytysjakson ajan kokeneemman työntekijän kanssa tutustuen maantieteelliseen alueeseen, asiakkaiden hoitoon sekä Pirkkalan kotihoidon käytänteisiin. Perehdytysjakson aikana työntekijä aloittaa suorittamaan myös mm. tarvittavia verkkokursseja.

Kotihoidossa on erilaisia vastuualueita, jotka on myös jaettu hoitajien kesken. Tämä mahdollistaa hoitajille erityisosaamisen mm. hygienia-, saattohoito-, mielenterveys- ja päihdeosaaminen, RAI ja lääkehoitoasiat. Erityisosaaminen velvoittaa hoitajia jakamaan koulutuksista saatua tietoa työkavereille sekä huolehtimaan uusien työntekijöiden perehdytyksestä aihealueisiin. Esihenkilöt pyrkivät mahdollistamaan koulutuksiin osallistumisen kiinnostuneisuuden sekä tasapuolisuuden ja havaitun tarpeen mukaan. Lisäksi jokaisella on mahdollisuus ilmoittautua Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiin koulutuksiin koulutuskalenterin kautta. Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrasta on linkki Moodle - verkkoympäristöön, jossa on mahdollista suorittaa työnantajan velvoittamia sekä muitakin työskentelyä tukevia kursseja. Rekisteröityminen oppiporttiin mahdollistaa lisäksi myös muiden kuin työnantajan velvoittamien kurssien suorittamisen

*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.*

(Pirkanmaan 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 palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Kotihoito, pohjoinen 1

Pirkkalan kotihoito

Kotihoidon esihenkilöt: Minna Väliaho, [minna.valiaho@pirha.fi](mailto:minna.valiaho@pirha.fi) ja Satu Toivonen, [satu.h.toivonen@pirha.fi](mailto:satu.h.toivonen@pirha.fi) (sijainen)

Pohjoinen 1 aluetta johtaa palvelupäällikkö Taru Rajala, [taru.k.rajala@pirha.fi](mailto:taru.k.rajala@pirha.fi)

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluysikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Pirkkalan kotihoidossa esihenkilö arvioi ja seuraa tarvittavaa henkilöstömäärää yhteistyössä toiminnanohjaajien kanssa. Vastaava sairaanhoitaja seuraa toteutuneiden käyntien kestoja. Esihenkilö seuraa työntekijöiden työaikoja ja sitä, että työntekijät ovat työnantajan käytettävissä suunnitellun työajan. Jos työntekijä ei noudata työaikaa, käy esihenkilö työntekijän kanssa asiasta keskustelun. Esihenkilö käy työntekijän kanssa keskustelua myös siitä, jos työntekijällä kertyy toistuvasti ylityitä.

Esihenkilö seuraa myös työntekijöiden poissaolojen määriä ja käy tarvittaessa varhaisen tuen keskustelun. Tarvittaessa esihenkilö voi ohjata työntekijän työterveyteen työkykyarviointiin, jos työntekijän työkyvyssä huomataan selkeitä huolen aiheita.

Esihenkilö huolehtii vakituisten työntekijöiden ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinneista. Esihenkilö kysyy luvan rekrytoinnin käynnistämiseen ensin omalta esihenkilöltään, palvelupäälliköltä. Vakituisten ja pitkäaikaisten sijaisuuteen osalta esihenkilö tekee Kuntarekryssä rekrytointivaltuutuksen, jonka käsittelee henkilöstöpäällikkö ja työhyvinvointikoordinaattori. Luvan saatuaan asia etenee Pirhan rekrytointiin, josta ollaan vielä yhteydessä esihenkilöön hakutekstin tarkistusta varten, ennen kuin haku julkaistaan.

Esihenkilö varmistaa rekrytoidessaan uusia työntekijöitä, että he ovat kelpoisia tehtävään. Ammattioikeus tarkistetaan JulkiTerhikistä/ Julki Suosikista. Esihenkilö tarkistaa, että työntekijöillä on Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidossa työskentelyyn määritelty lääkehoidon osaaminen. Jos osaamisessa on puutteita vastaava sairaanhoitaja tai toinen kokeneempi sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän kotihoidon lääkehoitoon ja ottaa tarvittavat lääkenäytöt vastaan.

Esihenkilö perehdyttää uudet työntekijät työsuhteasioihin, työvälineisiin ja tarvittaviin tunnuksiin yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan sekä toiminnanohjaajien kanssa. Esihenkilö käy läpi uusien

työntekijöiden kanssa organisaatorakennetta ja Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupauksen ja arvot. Esihenkilö perehdyttää myös työturvallisuuteen ja HaiPro- ilmoitusten tekemiseen yhteistyössä Pirkkalan kotihoidon turvallisuusyhdyshenkilön kanssa. Tiimipalavereissa käsitellään turvallisuuteen liittyviä asioita ja käsitellään HaiPro- ilmoitukset. Esihenkilö seuraa ja valvoo työympäristöä ja työtapoja. Tarvittaessa esihenkilö puuttuu turvattomiin työtapoihin.

Esihenkilö valvoo, että jokainen työntekijä noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia. Ohjeistuksia kerrataan säännöllisesti. Esihenkilö seuraa, että työntekijät suorittavat pakolliset verkkokurssit. Esihenkilö muistuttaa työntekijöitä puuttuvista verkkokursseista. Esihenkilö seuraa omalta osaltaan, että arviointijakson RAI arvioinnit valmistuvat ajallaan. Lisäksi, jos työntekijälle annetaan aikaa esimerkiksi RAI arvioinnin tekemiseen, verkkokurssin suorittamiseen, esihenkilö seuraa, että annettu aika on käytetty niiden tekemiseen. Esihenkilö seuraa myös sen, että jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty omahoitaja.

Esihenkilö viestittää työntekijöille ajankohtaisista koulutuksista. Esihenkilö kannustaa myös työntekijöitä seuraamaan itse HR työpöydän kautta koulutuskalenterissa olevaa koulutustarjontaa. Työntekijät voivat ilmoittautua esihenkilön luvalla omaa mielenkiintoa/ osaamista tukeviin koulutuksiin.

Esihenkilö seuraa, että asiakaspalaverit tulevat pidettyä säännöllisesti. Tiimin sairaanhoitaja ja/tai toiminnanohjaaja käy tiimiläisten kanssa oman hoitotiimin asiakkaita läpi tai muuhun hoitotyöhön liittyviä asioita. Lisäksi esihenkilö huolehtii omalta osaltaan, että yhteiset tiimipalaverit toteutuvat säännöllisesti. Yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään ajankohtaisia asioita tai kerrataan aiempia esille nousseita asioita. Esihenkilö laatii yhteisistä tiimipalavereista muistion, joka on kaikkien luettavissa.

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

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. [\(8.7.2022/604\)](#) Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980).

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden

toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on 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 vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

### **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 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. RAI-arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi kotihoidon lähihoitajista valittu omahoitaja sekä arviointijakson sairaanhoitaja. 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 täytyvät, 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.

Mikäli kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet täytyvät, asiakas siirtyy arviointijakson jälkeen säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Asiakasohjaaja kirjaa sovitut asiat Sagan asiakaskertomukselle ja tekee palvelupäätöksen, joka lähetetään asiakkaalle kotiin. Kotihoidon sairaanhoitaja laatii säännöllisen kotihoidon asiakkaalle ensimmäisen hoidon toteuttamissuunnitelman, jota omahoitaja sekä tiimin hoitajat päivittävät tarpeen mukaan.



Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seurantaan. Lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan moniammatillisesti (sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, lääkäri, asiakasohjaaja, sosiaaliohjaaja yms.) jatkuvasti kotihoidon käynneillä. Lisäksi vähintään puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa RAI-arviointijärjestelmän avulla. Asiakas, mahdollisesti läheinen, omahoitaja sekä tiimin sairaanhoitaja ja lähihoitajat osallistuvat RAI-arvioinnin tekemiseen. Hoidon toteuttamissuunnitelmaa päivitetään RAI-arvioinnin yhteydessä ja tarvittaessa muutenkin. Kotihoito tekee hoidon suunnittelua yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa ja ohjeet päivitetään myös toiminnanohjausjärjestelmään.

Mikäli todetaan, että asiakkaalla on tarve edunvalvonnalle, käydään keskustelua asiakkaan, läheisen, asiakasohjaajan sekä kotihoidon lääkärin ja tarvittaessa myös sosiaalihuollon edustajan kanssa. Edunvalvonnan tarpeesta tehdään ilmoitus maistraattiin. Kotihoidon lääkäri kirjoittaa pyydettyä lausunnon edunvalvonnan tarpeesta tai aikaisemmin tehdyn edunvalvontavaltuutuksen vahvistamiseksi.

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

#### Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

Asiakasta tai hänen laillista edustajaansa kuullaan aina palvelujen aloittamiseen tai muuttamiseen liittyvässä päätöksenteossa. Asiakasohjaaja tekee palvelupäätöksen kotihoidon arviointijakson myöntämisestä ja kirjaa sovitut asiat Sagan asiakaskertomukseen. Asiakkaalle lähetetään kotona tehdystä palvelutarpeen arviointikäynnistä käyntiteksti, jossa lukee arviointijakson aloitus ja mitä käyntien sisällöstä on sovittu sekä palvelupäätös. Päätöksissä on aina myös valitusoikeus ja ohjeet

valituksen tekemisestä. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaalle annetaan häntä ja hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän sen ymmärtää.

Asiakas saa palveluiden alkaessa myös kotihoidon kansion, jossa on esihenkilön, hoitotiimin sairaanhoitajan, päivystyspuhelimien sekä asiakasohjaajan yhteystiedot. Kotihoidon kansiossa on myös ohjeistus palautteen antamisesta. Ensisijaisesti palautetta toivotaan annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai alueen kotihoidon esihenkilölle. Ongelmatilanteissa ohjataan selvittämään asiaa ensin työntekijän itsensä tai hänen esihenkilönsä kanssa. Mikäli asiakas ottaa esihenkilöön yhteyttä ja haluaa tehdä muistutuksen, antaa esihenkilö tarkemmat ohjeet tai voi ohjata ottamaan yhteyttä potilas- tai sosiaalivastaavaan.

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

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lähtökohta asiakkaan hyvälle hoidolle on osaavan sekä koulutetun henkilöstön ammatillinen työote. Kotihoidossa tuemme asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla.

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

Kotihoidossa asiakkaiden palautteet ohjataan kotihoidon esihenkilöille. Esihenkilö keskustelee palautteesta asiakkaan kanssa ja ohjaa tarvittaessa olemaan yhteydessä alueen palvelupäällikköön tai neuvoo, kuinka asiakas voi olla yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan.



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

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

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

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](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**

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 koskevilla muistutuksilla 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 muistutuksiin Pirkkalan kotihoidossa. Palvelupäälliköltä tulee alueen lähiesihenkilölle tieto muistutuksesta. Esihenkilö käy asian läpi yhdessä työyhteisön, hoitotiimin tai yksittäisen työntekijän kanssa, ketä asia koskee. Muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Esihenkilö antaa kirjallisen ja perustellun vastauksen palvelupäällikölle.

Havaittaessa kotihoidon asiakkaiden kohtelua/haittatapahtumia, esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin. Tarvittaessa järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa. Tilanteet käydään läpi myös työyhteisössä tai yksittäisen työntekijän kanssa ja mietitään, onko toimintatavoissa kehittämistä tai mahdollista koulutuksen tarvetta.

### 3.5 Henkilöstö

Henkilöstössä on kuudella eri ammattinimikkeellä toimivia työntekijöitä. Arki-aamuvuoroissa on yleensä 2 esihenkilöä, 1 vastaava sairaanhoitaja, 5 sairaanhoitajaa, 1-2 toiminnanohjaajaa sekä 11 lähihoitajaa tai kotihoitajaa. Viikonloppuina ja arkipyhinä aamuvuoroissa on 9 lähihoitajaa tai kotihoitajaa. Iltavuoroissa on 6 lähihoitajaa tai kotihoitajaa. Kotihoitajan nimikkeillä toimivat työntekijät ovat koulutukseltaan joko lähihoitajia, kodinhoitajia tai perushoitajia.

Kotihoidon toiminnanohjaajat seuraavat yhdessä esihenkilöiden kanssa hoitajaresurssin riittävyyttä. Esihenkilöt vastaavat siitä, että kotihoidossa on käytössä riittävä ja oikeaan aikaan kohdennettu hoitajaresurssi asiakkaiden hoitamiseksi.

Äkillisessä sijaistarpeessa kysytään usein ensimmäisenä oman henkilöstön halukkuutta ylimääräiseen työvuoroon tai tuplavuoroon. Tämän jälkeen laitetaan työvuoro hakuun Temporeen ja viimeisenä vaihtoehtona sisäisen palveluntuottajarekisterin henkilöstövuokraukseen. Pitkäaikaisempaa sijaisrekrytointia toteutetaan kuntarekryn kautta. Sijaisten osaaminen eri asiakasryhmille suunnatuissa palveluissa varmistetaan pätevyysvaatimusten perusteella. Lisäksi lääkehoidon osalta tulee suorittaa

tai olla suoritettuna lääkenäytöt, jotka on annettu johonkin yksikköön, joka tuottaa vastaavia ikäihmisten kotihoidon palveluja Pirkanmaan hyvinvointialueella. Vuokratyövoiman tarve ja käyttö vaihtelee. Yleensä tarve liittyy akuuttien poissaolojen korvaamiseen. Tarvetta on lisäksi jonkin verran lomaaikoina, jos sijaisia ei ole saatu rekrytoitua riittävästi. Pirkkalan kotihoidossa ei ole kuitenkaan jatkuvaa tarvetta vuokratyövoiman käyttöön.

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 päättyneitä 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/>

Rekrytoiva esihenkilö haastattelee itse mahdolliset uudet työntekijät, tarkistaa opintotodistukset sekä varmistaa ammatillisen pätevyyden JulkiTerhikin/JulkiSuosikin tietopalvelusta, mikäli sitä ei ole jo Kuntarekryn hakuprosessin aikana tarkistettu. Opiskelijoiden kohdalla varmistetaan opintorekisteriotteesta, että haettavaan tehtävään edellytettävät opintopisteet täyttyvät. Esihenkilö kartoittaa haastattelussa myös mm. kotihoidossa tarvittavaa osaamista, soveltuvuutta sekä tarvittaessa myös kielitaidon. Ennen työsuhteen alkamista esihenkilö pyytää vielä työntekijältä rikosrekisteriotteen tarkistettavaksi.

Uuden työntekijän tulee esittää lääkärin allekirjoittama lääkelupa, joka kattaa Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidossa työskentelyyn määritellyn osaamisen sekä luvalla asetetut kriteerit. Työntekijä voi työsuhteen alussa vaihtoehtoisesti myös suorittaa lääkehoitoluvan edellyttämän teoriaosaamisen tenttimällä sekä antamalla lääkehoidon näytöt. Tentit ja näytöt vastaanottaa vastaava sairaanhoitaja tai kokenut tiimin sairaanhoitaja. Uusille työntekijöille tehdään työsuhteen alussa myös kirjallinen osaamiskartoitus, jonka perusteella pyritään selvittämään perehdytystarpeita. Lääkinnällisten laitteiden, kuten Evondos -lääkeautomaatin käyttöön perehdytetään käytännössä ja työntekijä pääsee vasta sen jälkeen käyttämään laitetta itsenäisesti.

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 terveystyöpalvelut. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten

suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen 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. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Esihenkilö kartoittaa työntekijän osaamista sekä koulutustarpeita kerran vuodessa pidettävissä kehityskeskusteluissa. Lisäksi työntekijöillä on jatkuva mahdollisuus ehdottaa yhteisesti sekä henkilökohtaisesti koulutustarpeita, joihin pyritään vastaamaan mahdollisuuksien mukaan. Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää runsaasti sisäisiä koulutuksia, joihin osallistuminen pyritään mahdollistamaan. Vastaava sairaanhoitaja perehdyttää sekä kouluttaa henkilöstöä myös uusien käytänteiden osalta sekä kertaamalla vanhoja asioita. Sairaanhoitajat opastavat ja perehdyttävät hoitotoimenpiteisiin, kuten esimerkiksi haavanhoitoon. Henkilöstöä kannustetaan myös omaan aktiivisuuteen sekä vastuuseen oman ammattitaidon ylläpitämisestä.

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

Opiskelijoiden kohdalla varmistetaan opintorekisteriotteesta, että haettavaan tehtävään edellytettävät opintopisteet täyttyvät. Esihenkilö varmistaa haastattelussa, että opiskelija on motivoitunut työskentelemiseen hakemassaan tehtävässä sekä tietoinen mahdollisista rajoitteista, joita ammatillisen koulutuksen puuttuminen saattaa aiheuttaa (esim. lääkehoidon toteuttamisessa olevat rajoitteet). Työyhteisö tukee ja auttaa opiskelijana työyhteisössä työskentelevää ja tarvittaessa nimetään erikseen työntekijä, joka vastaa mentoroinnista.

Mikäli jonkun työntekijän osaamisesta tai työskentelystä tulee palautetta asiakkailta tai henkilökunnalta esihenkilö käy keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Epäkohtiin pyritään puuttumaan ensisijaisesti koulutuksella, perehdytyksellä ja viimeisenä vaihtoehtona työtehtäviä muuttamalla.

”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 ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.”

Lisätietoa henkilöstölle: <https://intra.pirha.fi/documents/d/guest/rikosrekisteriote-ohje-esihenkilolle-2-versio-18012024>

Esihenkilö ohjeistaa uutta työntekijää tilaamaan ikäihmisten palveluissa edellytettävän rikosrekisteriotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi ja esittämään sen ennen työ sopimuksen allekirjoittamista. Mikäli rikosrekisteriote täyttää vaaditut kriteerit esihenkilö lähettää henkilöstösihteerille tiedoksi työntekijän nimen, otteen myöntämisen sekä esihenkilölle esittämisen päivämäärän. Henkilöstösihteerin kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan

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

Esihenkilöt selvittävät kotihoidon henkilöstöresurssin tarpeen yhteistyössä toiminnanohjaajien kanssa. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat henkilöstön riittävyydestä. Kotihoidossa asiakasmäärä sekä asiakkaiden hoidontarve saattavat vaihdella nopeastikin eikä niitä voida aina etukäteen resurssi- ja vuorosunnittelussa ennakoida. Akuutit poissaolot vaikuttavat myös henkilöstön riittävyyteen. Tarvittaessa riittävä henkilöstö varmistetaan henkilöstön vapaaehtoisilla työvuorojoustoilla tai esimerkiksi sijais- tai vuokratyövoimaan käyttämällä.

Työvuoroihin suunniteltavan henkilöstömäärän tulee riittää asiakkaiden hoitamiseen. Henkilöstötarpeen kasvuun pyritään vastaamaan ensisijaisesti resursoimalla henkilöstö oikein eli työvuorojen kesto voi olla mahdollista muuttaa (esimerkiksi iltavuoron pidentäminen). Asiakaslistoja voidaan joutua myös lisäämään, mikäli asiakasmäärässä tai asiakkaiden hoitoisuudessa tapahtuu selvää kasvua. Äkillisissä tilanteissa, joissa esihenkilö joutuu puuttumaan henkilöstön riittävyyden turvaamiseen, kartoitetaan



ensin omasta henkilöstöstä vapaaehtoisuus työvuorojoustoihin. Seuraavana vaihtoehtona tehdään ensin vuorotilaus henkilöstövuokrauksen palveluntuottajalle sekä sitten tarvittaessa sisäisen palveluntuottajarekisterin tilausjärjestelmään.

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

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

Terveystietojärjestelmissä 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. Terveystietojärjestelmä 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)

Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku edistävät asiakasturvallisuutta. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan asioiden hoitamiseksi tapahtuu erilaisten viestintäkanavien välityksellä.

Potilastietojärjestelmien kautta voi lähettää ”tiedoksi antoja” esimerkiksi asiakasohjaajalle. Omassa organisaatiossa työskenteleville voi laittaa sähköpostia ja organisaation ulkopuolisille

yhteistyökumppaneille salattua sähköpostia. Moniammatillista yhteistyötä tehdään myös puhelimitse sekä Teamsin välityksellä viikoittain TARMO-palavereissa. Kotihoidon lääkärin kanssa yhteistyö tapahtuu puhelimitse, konsultoimalla potilastietojärjestelmän kautta sekä lähikierroilla viikoittain. Kotihoidon fysioterapeutin työpiste on kotihoidon tiimitilassa, joten päivittäinen yhteistyö on mahdollista. Kotihoidolla on myös asiakaspalaverit joka toinen viikko, jonne myös asiakasohjaajat osallistuvat mahdollisuuksien mukaan. Tiedonkulussa keskeistä on myös päivittäinen kirjaaminen potilastietojärjestelmiin sekä kirjausten lukeminen.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää myös yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. Poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestövirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevista asiakkaista.

Kaikki asiakasta koskeva kotihoidon asiakkuuteen sekä hoitamiseen liittyvä tieto tulee kirjata viipymättä potilastietojärjestelmiin. Lisäksi sairaanhoitajat sekä asiakkaiden omahoitajat huolehtivat ensisijaisesti yhteydenpidosta muihin mahdollisiin palveluyksiköihin, jotka liittyvät asiakkaan hoitamiseen.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.8 Toimitilat ja välineet

Pirkkalan kotihoidolla on toimitilat Y-säätiön hallinnoiman seniorikerrostalon pohjakerroksessa. Taukotilassa, jossa myös ruokaillaan, on muutama työpiste sekä jokaiselle työntekijälle oma henkilökohtainen kaappi. Toinen puoli tilasta on jaettu säleovilla/kaapeilla toimistotilaksi, jossa pääsääntöisesti sairaanhoitajat, toiminnanohjaajat sekä fysioterapeutti tekevät toimistotöitä. Naisille on erillinen pukuhuone, jossa on pukukaapit, kaksi wc:tä sekä suihkutila. Miehillä on lisäksi erillinen pukeutumistila, jossa on 3 pukukaappia sekä wc/pesutila. Hoitotarvikkeille on lisäksi oma varasto. Toimistotilan Radonmittaukset tehty 4/2024 ja tuloksissa ei ilmennyt poikkeavaa. Esihenkilöiden työhuoneet sijaitsevat Pirkankoivun vanhustyön keskuksessa reilun kilometrin päässä kotihoidon toimistolta.

Tietokoneita on riittävästi, mutta kotihoidon avokonttori on ajoittain meluinen sekä rauhaton keskittymistä vaativiin työtehtäviin. Ilmanvaihto koetaan osin riittämättömäksi ja ilma koettu ryhmätilanteissa ajoittain tunkkaiseksi. Taloyhtiön asukkaat pääsevät myös esteittä kulkemaan kotihoidon tiimitilan välittömässä läheisyydessä sekä periaatteessa tiimitilaankin.

Kotihoidon työ tapahtuu etupäässä asiakkaiden kodeissa. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä olisi suositeltavaa, että asiakasohjaaja kartoittaisi kodin tilanteen ennen ensimmäistä kotihoidon käyntiä, jotta väkivallan uhka, eläimet, tupakansavu, apuvälinetarve yms. asiat voitaisiin huomioida työn suunnittelussa. Asiakasohjaaja toivotaan olevan tarvittaessa yhteydessä kotihoidon esihenkilöön, joka vastaa kotihoidon työntekijöiden työturvallisuudesta. Liikkuvassa asiakastyössä altistutaan vuodenaikojen vaihtelun mukaan vaihtuville lämpöolosuhteille. Myös asiakkaiden kodeissa ilmanvaihto- ja lämpöolosuhteet vaihtelevat. Osa kodeissa kohdattavista kemikaaleista voi olla herkistäviä, mutta niiden käyttö on kuitenkin satunnaista ja työntekijät suojautuvat nitrilihanskoin, joten altistus jäänee kohtalaisen pieneksi. Kodeissa saatetaan altistua vaihtelevasti myös huone- ja eläinpölylle. Tupakoivia asiakkaita on ohjeistettu olemaan tupakoimatta kotihoidon käyntien yhteydessä. Asiakkaiden kotiympäristöä pyritään muokkaamaan tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa. Tavoitteena on edistää hoitajien työergonomiaa, työturvallisuutta sekä myös asiakkaan omaa asumisen viihtyvyyttä sekä asumisturvallisuutta.

Kiinteistön huoltoyhtiönä toimii Lännen Kiinteistöpalvelu Oy. Vikailmoitukset tehdään ensisijaisesti sähköisellä ilmoituksella: <https://lkpalvelut.fi/asioi-verkossa/>

Kiinteistöön kuulumattomien laitteiden, kalusteiden yms vikailmoitus tai korjauspyyntö tehdään Paketti-palvelun kautta.

Vain päivystykselliset vikailmoitukset soitetaan; 0500620124

Isännöitsijänä toimii Satu Tanner, Y- säätiö

Kiinteistön siivouksesta huolehtii RTK- palvelu.

Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan laitteen viasta tai häiriöstä.

Paketti palvelun kautta voidaan tehdä erilaisia huolto – ja korjauspyyntöjä.

Apuvälineyksikkö huoltaa heidän kauttaan lainattujen apuvälineiden huollon

Evondoksella on päivystysnumero häiriötilanteiden ilmoittamista varten.

SuvantoCaren ilmoitukset tehdään Paketti-palvelun kautta Istekkiin.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Uusi työntekijä täyttää työsuhteen alussa osaamiskartoituksen, jonka perusteella pystytään kohdentamaan perehdytystä kotihoidossa käytössä olevien lääkinällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta seurataan ja arvioidaan aina niitä käytettäessä. Uudet kotihoidon yhteiskäytössä olevat lääkinälliset laitteet kuten verenpainemittarit sekä pulssioksimetrit rekisteröidään Paketti- palveluun, pyytämällä tunnusnumerotarra Istekki Oy:n lääkintätekniiikasta sähköpostitse. Lääkinällisten laitteiden, kuten verenpainemittareiden ja pulssioksimetrioiden viankorjaukset ja huollot tilataan Paketti -palvelun kautta.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Viallisista apuvälineistä ollaan yhteydessä fysioterapeuttiin tai suoraan apuvälineyksikköön. Fysioterapeutilta voi tarvittaessa pyytää koulutusta nostolaitteiden sekä muiden apuvälineiden käyttöön.

Kotihoidon työntekijöiden asiakaskäytössä olevat verenpainemittarit kalibroidaan valmistajan suosituksen mukaan 1-2 vuoden välein, palvelupyynnö kalibrointiin tehdään Paketti-palvelun kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Lisäksi kotihoidossa on asiakaskäytössä pulssioksimetrejä sekä kuumemittareita, joiden käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesta käytöstä vastaavat hoitajat.

Asiakkaiden henkilökohtaiset diabeteslaitteet rekisteröidään Fimlabin omamittaus palveluun. Hoitajien mukana kulkevat satunnaisesti asiakaskäytössä olevien verensokerimittareiden tulostasoa tarkkaillaan kahden viikon välein tehtävillä kontrollimittauksilla. Sairaanhoidajat huolehtivat itse omien asiakaskäytössä olevien verensokerimittareiden kontrollimittauksista sekä vastaava sairaanhoitaja yleisessä käytössä olevien mittareiden kontrollimittauksista. Näistä tehtyjä kontrollipäiväkirjoja säilytetään yhden vuoden ajan kotihoidon toimistolla.

Asiakkailla on käytössä muita yksilölliseen käyttöön suunniteltuja lääkinnällisiä laitteita, kuten kuulokojeita, silmälaseja, hammasproteeseja sekä liikumisen apuvälineitä. Hoitajat seuraavat käynneillä näiden asianmukaista käyttöä ja tarvittaessa ohjaavat asiakasta turvalliseen ja tarkoituksenmukaiseen käyttöön. Yksilölliseen käyttöön suunniteltujen lääkinnällisten laitteiden toiminnasta vastaa asiakas itse tai hänen läheisensä. Kotihoidon käynneillä voidaan auttaa päivittäiseen huoltoon ja ylläpitoon liittyvissä tehtävissä, kuten hammasproteesien tai kuulokojeiden puhdistuksessa.

### Tietosuoja ja tietoturva

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

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

tietoturvapoliitiikan 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 tietoturvavastaavalta. 0
- tietosuojavastaava Katja Rajala  
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Kotihoidon työntekijöille annetaan henkilökohtaiset käyttöoikeudet vain sellaisten tietojärjestelmien käyttöön ja siinä laajuudessa kuin mitä työtehtävät edellyttävät. Työntekijälle annetaan riittävä koulutus/perehdytys tietojärjestelmien käyttöön. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä suorittaa lisäksi Tietosuoja- ja tietoturva –verkkokoulutuksen Pirhan Moodlessa (linkki Pirhan intrassa). Lisäksi perehdytyksessä käydään läpi esimerkiksi tietosuojajätteen ja henkilötietojen asianmukainen käsittely. Mikäli joku työyhteisössä havaitsee tai epäilee laiminlyöntiä, tulee siitä informoida esihenkilöä, joka puuttuu tilanteeseen.

Kuvat, joissa on tunnistettavia henkilöitä, ovat henkilötietoja (GDPR / EU:n yleinen tietosuoja-asetus, astunut voimaan 2018). Kuvausluvista sekä kuvista ja videoista, joissa näkyvät kasvot tunnistettavasti tai joihin on liitetty muu henkilön tunnistamisen mahdollistava henkilötieto, kuten nimi tai henkilötunnus, muodostuu henkilörekisteri. Henkilörekisterin arkistointipaikka Pirkanmaan hyvinvointialueella on Lokero. Jotta henkilörekisteriä ei muodostu, kuvaamme tavalla, josta asiakas ei ole tunnistettavissa ja joka ei edellytä suostumusta. Asiakkaiden kasvojen päälle laitettavat meemit / hymiöt eivät ole sallittuja (eivät ole asiakkaita kunnioittavaa, eikä Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisen viestinnällisen brändin mukaista) vaan asiakkaita kuvataan niin, etteivät asiakkaan kasvot, jokin muu tunnistettava piirre tai

terveydentilasta paljastava apuväline tai tarvike tule kuvaan. Henkilötietoja ovat kaikki tiedot, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa suoraan tai välillisesti.

Sometileillä ei saa olla entisen organisaation kuvia, eikä sometunnuksia saa olla henkilöillä, jotka eivät ole omasta organisaatiosta. Esihenkilön vastuulle kuuluu valvoa työpaikan mahdollisten sometilien sisältöä. Pirkkalan kotihoidolla ei ole sometiliä.

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

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

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

Pirkkalan kotihoidossa noudatetaan lainsäädännön lisäksi muita hyvinvointialueelle hyväksytyjä tietosuojan ja tietoturvan liittyviä ohjeita ja määräyksiä. Henkilöstön osaaminen pyritään pitämään ajan tasalla koulutuksella sekä yleistä tietosuojaa ja tietoturva korostavalla ilmapiirillä. Esihenkilöt valvovat omalta osaltaan tietosuojan sekä tietoturvan toteutumista sekä palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamista Pirkkalan kotihoidon osalta.

Hyvinvointialueen henkilöstötiloissa tulee kiinnittää huomiota siihen, keitä tiloissa liikkuu. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti työntekijöillä on oikeus tiedustella tuntemattomilta henkilöiltä asiain syytä ja henkilökorttia. Esihenkilöt tai toiminnanohjaajat ilmoittavat henkilöstölle mahdollisista uusista sijaisista sekä vuokraohjaajista. Pirkkalan kotihoidossa henkilökortit on hankittu kaikille omille työntekijöille sekä sijaisille. Yhteistyökumppaneiden odotetaan käyttävän myös henkilökorttia toimitiloissa ja asiakkaiden kodeissa liikkueissaan. Henkilökohtaisia laitteita ei

kytketä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkoon. Kaikki Pirhan käytössä olevat tietokoneet on merkitty Pirhan PC-tunnuksella.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle havaitsemastaan tietoturvallisuuden poikkeamasta tai häiriöstä. Kiireellisistä turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan monivalvomoon puh. 03 311 65700, [monivalvomo@pirha.fi](mailto:monivalvomo@pirha.fi). Epäselvissä tilanteissa monivalvomoon voi ottaa yhteyttä myös turvallisuuden varmistamiseksi. Tietoturvapoikkeamista tulee ilmoittaa Istekin käyttötukeen puh. 03 311 1144, [1144.kayttotuki@pirha.fi](mailto:1144.kayttotuki@pirha.fi).

Teknologian soveltuvuutta asiakkaan hoidon tueksi arvioidaan yhdessä kotihoidon henkilöstön ja asiakasohjauksen kanssa hyödyntäen RAI-toimintakykyarvion tuloksia sekä laatumoduulia. Joka toinen viikko järjestettävissä asiakaspalavereissa keskustellaan tiimeittäin asiakkaiden soveltuvuudesta kotihoidon etäkäynteihin videoyhteydellä tai Evondos lääkeautomaatin käyttäjäksi. Tämän lisäksi asiakkaan ja hänen läheistensä mielipide huomioidaan. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat. Teknologian käyttöönotossa huomioidaan kokeilujakson mahdollisuus, esimerkiksi etäkäyntien osalta. Etäkäyntejä voidaan suunnitella asiakkaalle myös jo arviointijakson ajalle. Työnantaja varmistaa henkilöstön osaamisen ja koulutuksen erilaisten palvelujen ja teknologioiden käytössä sekä tietoturvan osalta. Henkilöstölle järjestetään koulutuksia uutta palvelua käyttöönotettaessa ja aina tarvittaessa, esimerkiksi uusien työntekijöiden aloittaessa työt kotihoidossa. Uudet työntekijät perehdytetään Evondos lääkeautomaatin käyttöön sekä videopuhelun soittamiseen.

Henkilöstö opastaa asiakkaita ja heidän läheisiään teknologialaitteiden käytössä, käyttöönoton yhteydessä ja käytön aikana. Etäpalvelun alkuvaiheessa asiakas harjoittelee laitteen käyttöä yhdessä hoitajan kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palveluntarjoajan tukikanaviin lisätietojen saamiseksi. Pirkkalan kotihoidossa on nimetty erikseen vastuukäyttäjiä teknologisten ratkaisujen, esimerkiksi Suvantocaren videopuhelinten osalta. Pääkäyttäjät voivat mm. tukea toisia työntekijöitä uuden teknologian omaksumisessa. Pohjoinen 1 alueella on lisäksi nimettynä erillinen yhteinen digipalveluista vastaava lähihoitaja Riku Salminen, jonka työpanos on keskitetty käytössä olevien digitaalisten palvelujen käytön kehittämiseen sekä laajentamiseen. Hän myös perehdyttää sekä kouluttaa työntekijöitä tarvittaessa sekä toimii myös yhteyshenkilönä kotihoidon sekä teknologisten laitteiden palvelutuottajien välillä.

Kotihoito vastaa laitteiden toimivuudesta asiakkaalla. Häiriö- ja vikatilanteisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Häiriö- ja vikatilanteissa toimitaan palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti ja otetaan tarvittaessa yhteyttä eri tukikanaviin puhelimitse, sähköisen palvelutilausjärjestelmän tai sähköpostin kautta. Esimerkiksi lääkeautomaatin rikkoutuessa asiakkaalle on mahdollista ottaa käyttöön yksikössä oleva varalääkeautomaatti tai asiakkaan käyntejä muokataan niin että lääkehoito toteutuu turvallisesti. Evondos järjestelmä lähettää esimerkiksi vikatilanteista sekä asiakkaan jättäessä



lääkkeitä ottamatta tiedon kotihoidon päivystyspuhelimeen, jolloin asiakkaalle tehdään tarvittaessa kotikäynti.

Videopuheluun liittyviä vikatilanteita esimerkiksi asiakaan ottaessa virtajohdon pois seinästä häiriötilanteita on mahdollista seurata Suvanto care palvelusta. Teknologiaan liittyvissä pitkittyneissä vikatilanteissa asiakkaan hoitosuunnitelmaa ja käyntejä muutetaan niin, että asiakkaan hoito ei vaarannu. Lisäksi vapaana olevia kuvapuhelinlaitteita voidaan saada nopeasti myös muilta kotihoitoalueilta.

*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](#)

Pirkkalan kotihoidon lääkehoitosuunnitelma valmistuu lokakuussa 2024. Pirkkalan kotihoidossa esihenkilöllä on kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan ohjeistuksia, lakeja sekä asetuksia ja lääkehoitoa toteuttavaa henkilöstöä on riittävästi. Esihenkilö vastaa yhteistyössä lääkevastaavan kanssa siitä, että työntekijät saavat riittävät ohjeistukset ja perehdytyksen. Lähiesihenkilö kehittää ja seuraa lääkehoidon toteutumista työyksikkötasolla yhteistyössä lääkevastaavan kanssa.

Asiakkaan hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikutuksen seurannasta vastaavat lääkäri ja asiakkaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset yhdessä. Vastuu kotihoidon asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta on asiakasta hoitavalla lääkärillä. Pirkkalan kotihoidon lääkevastaava on vastaava sairaanhoitaja Satu Radmer-Jensen.

Lääkehoidon toteutumisen seurantaan osallistuvat kaikkia asiakasta hoitavat kotihoidon hoitajat. He varmistavat käynneillään lääkkeiden riittävyttä, lääkehuollon palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta ja laatua sekä lääkehoidon turvallisuutta. Lääkehoidon turvallisuuden valvonnan kohdistuu lääkehoitoprosessin kaikkiin vaiheisiin siten, että potilaille ja asiakkaille tarjottavan lääkehoidon turvallisuus voidaan varmistaa kaikissa lääkehoidon toteuttamisen vaiheissa riittävällä tavalla.

Sairaala-apteekista tilataan anafylaksian hoitoon tarkoitetut adrenaliinit, kausi-influenssarokotteet ja koronarokotteet sekä mm. Ihon puhdistamiseen käytettävä Dilutus A12T. Tilauksen sairaala-apteekista tekee lääkevastaava.

### **3.11 Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Pirkkalan kotihoidossa hygieniayhdyshenkilöksi on nimetty sairaanhoitaja Milla Hanhikorpi. Hygieniayhdyshenkilö suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan.

Pirkkalan kotihoidossa on oma hygieniasuunnitelma, jossa on kuvattuna toimintatavat infektioiden torjuntaan. Hygieniaohejeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan, esimerkiksi jokaisen asiakastyötä tekevän kuuluu pitää mukanaan käsidesipulloa. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan ja näihin liittyviä asioita käydään läpi perehdytyksessä. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Tavanomaiset varotoimet ovat infektioiden torjunnan perusta kotihoidossa. Niillä pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijästä asiakkaaseen, asiakkaasta tai asiakkaan kodista työntekijään ja edelleen toisiin asiakkaisiin. Tavanomaisia varotoimia ja muita hygieniaan liittyviä toimia noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa.

Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Työntekijöillä on käytössä varotoimikortit erilaisista mikrobeista ja niiden vaatimista henkilösuojaimista. Tarvittavia suojaimia on saatavilla asiakkaiden kodeissa ja tiimitilassa, jokainen työntekijä huolehtii itse, että kuljettaa mukanaan ainakin käsidesiä sekä hanskoja. Kotikäyntijärjestys pyritään suunnittelemaan niin, että varotoimia vaativat asiakkaat hoidetaan viimeisenä.

Suojainten tarkoitus on suojata työntekijöitä sekä asiakkaita tartunnoilta. Suojaimet säilytetään tiimitilassa suojassa pölyltä, roiskeilta ja tarpeettomalta koskettelulta. Uudet suojaimet kerätään päivittäin uusin puhtaisiin muovipusseihin desinfioiduin käsin. Asiakkaan luona jatkuvasti käytössä olevat suojaimet kuten hanskat sekä kengänsuojat säilytetään asiakkaan kotona.

Hyvä käsihygienia on tärkein yksittäinen keino, jolla voidaan vähentää infektioiden syntymistä. Työasun hihat ovat lyhyet ja kädet sekä käsivarret paljaat, jotta hyvä käsihygienia voi toteutua. Hoitotyössä ei käytetä rannekelloa, aktiivirannekkeita, sormuksia, käsikoruja tai rakenne- tai geelikynsiä. Kynnet ovat lyhyet ja lakattomat. Käsien desinfektioon käytetään alkoholipohjaista käsihuuhdetta, jonka etanolipitoisuus on vähintään 70 prosenttia. Käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutusta seurataan vuosittain.

Tarvikkeiden ja välineiden kuljetukseen käytettävä laukku pidetään puhtaana. Laukku lasketaan asiakkaan kotona mahdollisimman puhtaalle pinnalle ja riittävän kauas asiakkaasta, laukku ei lasketa

asiakkaan sängylle tai sohvalle. Laukusta otetaan tarvikkeita ja välineitä vain puhtain, desinfioiduin käsin. Käytettyä välinettä ei laiteta takaisin laukkuun ennen kuin se on desinfioitu tai pakattu ulkopinnaltaan puhtaaseen suljettuun pussiin tai kannelliseen laatikkoon.

Laukun ulkopinta pyyhitään päivittäin pesevällä desinfektioaineella tai muulla sopivalla puhdistusaineella. Laukku tyhjennetään vähintään kerran viikossa ja pyyhitään huolellisesti sisäpuolelta. Laukku pestään säännöllisesti pesukoneessa.

Puhelin sekä käytössä olleiden tietokoneiden näppäimistöt ja hiiret puhdistetaan pesevällä desinfektioaineella vähintään kerran työvuorossa. Yhteiskäytössä oleva puhelin puhdistetaan myös sen siirtyessä seuraavalle käyttäjälle. Yhteiskäytössä olevan auton kosketuspinnat pyyhitään (ratti, vaihdekeppi, oven kahvat) vähintään kerran työvuorossa. Pyyhkimiseen voi käyttää esimerkiksi valmista pesevää desinfektioainetta tai yleispuhdistusainetta.

Vereen suhtaudutaan aina niin kuin siinä voisi olla taudinaiheuttajia. Tartuttavaa on veri, veriset eritteet, veren tahrinat välineet ja tekstiilit. Pistävät- ja viiltävät jätteet laitetaan suoraan riskijäteastiaan. Asiakkaan hoidossa käytetään aina kun on mahdollista turvaneuloja ja muita turvatuotteita. Injektioneulat, kyretit ja muut terävät välineet laitetaan välittömästi käytön jälkeen riskijäteastiaan. Asiakkailla on kodeissaan omat riskijäteastiat. Riskijäteastiat viedään asiakkaalle kotihoidon toimistolta sekä niiden tultua täyteen tuodaan kotihoidon toimistolle, josta niille tilataan kuljetus asianmukaiseen hävitykseen.

Veritapaturmaksi katsotaan tilanne, jossa verinen neula tai muu verinen väline viiltää tai pistää, verta joutuu suun limakalvolle tai silmän sidekalvolle, verta joutuu haavaiselle tai ihottumaiselle iholle. Veritapaturmien paikallishoito tehdään aina yllä mainituissa tilanteissa. Limakalvoroiskeet huuhdellaan runsaalla juoksevalla vedellä, myös pisto- tai viiltoalueet puhdistetaan runsaalla juoksevalla vedellä ja heti sen jälkeen vähintään 70 prosenttisella alkoholilla. Haavaa ei saa puristaa. Alkoholihaude jätetään iholle kahdeksi minuutiksi. Hauteena voi käyttää esimerkiksi A12T Dilutus 80 % tai Ethanol 80 % ApoWipe desinfektiopyyhettä. Tapaturmasta ollaan yhteydessä työterveyteen, josta saa tarkemmat toimintaohjeet jatkotoimenpiteistä.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Pirkkalan kotihoidossa esihenkilöt Minna Väliaho ja Satu Toivonen vastaavat asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Turvallisuusvastaavaksi on nimetty lähihoitaja Heidi Jokinen, joka huolehtii, että Pirkkalan kotihoidossa on ajantasaiset ohjeistukset ja, että ne ovat kaikkien saatavilla. Jokainen työntekijä on myös vastuussa omasta toiminnastaan.

Potilastietojärjestelmien käyttöoikeudet on rajattu sen mukaan, missä tehtävässä työntekijä työskentelee. Työntekijät on perehdytetty järjestelmien käyttöön. Pirkkalan kotihoidossa on suoritettu tietosuoja- ja tietoturvakierro 7.2.24, johon osallistuivat turvallisuusyhdyshenkilö Heidi Jokinen sekä esihenkilöt Minna Väliaho sekä Satu Toivonen. Tulokset käytiin yhteisesti läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverissa 20.3.24.

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistukset ovat henkilöstöllä pääsääntöisesti tiedossa ja tietoruojojapoikkeamat tunnistetaan sekä niistä osataan ilmoittaa. Perehdytyksessä käydään ko. Ohjeistukset sekä käytänteet läpi. Henkilöstöllä on hyvinvointialueen henkilökortit käytössä ja kortin katoamisesta ilmoitetaan esihenkilölle ensi tilassa. Henkilöstö on suorittanut tietosuoja- ja tietoturvan verkkokurssin ja uudet työntekijät suorittavat sen pian työsuhteen alkamisen jälkeen. Kotihoidon taukotilan työasemat ovat pääsääntöisesti yhteiskäyttöisiä, lukuun ottamatta esihenkilöiden, sairaanhoitajien sekä toiminnanohjaajien työasemia. Työasemille kirjaudutaan kuitenkin henkilökohtaisilla tunnuksilla. Työasemat muistetaan useimmiten lukita, kun niitä ei käytetä. Salasanoja tai PIN-koodeja ei säilytetä näkyvillä. Henkilötietoja sisältäviä paperitulosteita pyritään välttämään tai niitä säilytetään lukituissa kaapeissa. Taukotilaan on hankittu tietosuojataskuja, joissa hetkellisesti esillä olevat asiakastiedot pyritään säilyttämään. Tulostimet ovat turvatulostimia ja henkilötietoja sisältävät tulosteet hävitetään tietosuojajäteastiassa.

Kaikki käytössä olevat laitteet on rekisteröity Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Pirkkalan kotihoidon käyttöön. Lääkinnällisiin laitteisiin, kuten Evondos -lääkeautomaatteihin kirjautuminen edellyttää lääkelupia, koulutusta sekä henkilökohtaista lätkää. Asiakasasiat sekä henkilöstöasiat keskustellaan suljetuissa tiloissa, joissa ulkopuolisten ei ole mahdollista kuulla keskustelua. Pirkkalan kotihoidossa etätyömahdollisuus on käytännössä tällä hetkellä vain esihenkilöillä. Muulla henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua etänä teams -koulutuksiin, jos tästä sovitaan etukäteen ja sen todetaan edistävän asian oppimista.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

Kerro palvelustasi kysely toteutettiin 10.1-27.3.2024. Kyselyn tulokset välitetty työntekijöille viikkotiedotteen välityksellä. Jokaiselle uudelle asiakkaalle viedään asiakaskansio, joka sisältää työturvallisuusohjeistukset. Palautteista voidaan olla yhteydessä kotihoidon esihenkilöön.

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

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

## 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)

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.

Perehdytyksessä käydään läpi työ-, asiakas- ja tietoturvallisuuteen liittyviä asioita. Pirkkalan kotihoidossa on lisäksi turvallisuusyhdyshenkilö, joka osallistuu ensisijaisesti turvallisuuskoulutuksiin, turvallisuuskävelyyn henkilöstön edustajana ja jakaa tietoa henkilöstölle sekä havainnoi ja ilmoittaa omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista esihenkilöille.

Perehdytyksessä huomioidaan myös tietojärjestelmien käyttöön opastaminen, päivittäiskirjaaminen sekä kotihoidon työntekijöiden sisäinen viestintä. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus sekä toiminnanohjausjärjestelmään kirjatut ohjeet asiakkaiden hoitamisesta ovat keinoja minimoida henkilöstön ajoittaisen vaihtumisen aiheuttamia riskejä asiakkaiden hoidon jatkuvuudelle.

Työntekijöiden osaamiskartoitukset sekä osaamisen lisäämiseksi tarkoitetut perehdytykset ja koulutukset tähtäävät asiakasturvallisuuden sekä työturvallisuuden lisäämiseen. Tämä on myös yksi keino huolehtia työnantajaimagosta sekä työntekijöiden pitovoimasta.

Lääkepoikkeamista tehdyt HAIPRO –ilmoitukset käsitellään työyhteisön tiimipalavereissa. Sovituista muutoksista ja käytänteistä käydään yhteistä keskustelua asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilöstön kanssa. Yksittäisten asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmat päivitetään ajan tasalle.

Pirkkalan kotihoidossa toteutetut turvallisuuskävely, tietosuojaja- ja tietoturvakierro sekä työn vaarojen arviointi tuovat tärkeää tietoa sekä huomioita mahdollisista riskeistä, jotka voivat heikentää mm. henkilöstön työturvallisuutta. Näihin mahdollisesti havaittuihin riskeihin puuttumalla voidaan ennaltaehkäistä esimerkiksi työturvallisuushaittoja tai tietoturvapoikkeamia.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että kotihoidolla on käytössään tarvittava henkilöstöresurssi asiakkaiden hoitamiseen. Kotihoidon asiakkaiden aikaisempaa huonompi toimintakyky ja sen äkilliset muutokset sekä mahdollinen akuutti resurssivaje tekevät henkilöstön resursoinnista ajoittain haastavaa. Esihenkilöt käyvät viikoittain keskustelua toiminnanohjaajien kanssa henkilöstöresurssin riittävydestä ja kotihoidon asiakasrakenteesta sekä sen muutoksista. Henkilöstön riittävyys esimerkiksi iltavuoroissa pyritään varmistamaan työvuorosuunnittelulla esimerkiksi pidentämällä työvuorojen kestoja.



Kaikki Pirkkalan kotihoidon työntekijät koulutetaan RAI:n käyttöön, jotta kattava RAI-osaaminen voidaan varmistaa. RAI-osaamisella tarkoitetaan sekä arviointien tekemistä, että niiden hyödyntämistä. Uusien arviointijaksolla olevien asiakkaiden kohdalla RAI-arviointien tasalaatuisuutta lisää se, että arvioinneista vastaa yleensä sama sairaanhoitaja.

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

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

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

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

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

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

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

kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Pirkkalan kotihoidossa tiedonkulku on keskeisessä roolissa sekä riskien hallinnassa että toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittelyssä. Jokaisella kotihoidon työntekijällä on velvollisuus huolehtia omalta osaltaan tiedonkulusta sekä olemassa olevan tiedon hyödyntämisestä. Mikäli puutteita huomataan esimerkiksi tietojärjestelmien toimimattomuuden osalta, on puutteen havainnut työntekijä velvollinen viemään asiaa eteenpäin. Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta sekä tiimin taukotilan seinältä löytyvät yhteystiedot häiriöilmoitusten tekemiseksi. Myös esihenkilöt sekä vastaava sairaanhoitaja voivat auttaa sekä opastaa.

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.

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

Epäkohtiin puututaan Pirkkalan kotihoidossa välittömästi tai ainakin mahdollisimman pian. Tilanteen vakavuudesta riippuen myös tilanteen edellyttämät toimenpiteet yritetään suunnitella sekä toteuttaa ensi tilassa. Mikäli tapahtumasta ei ole tehty HaiPro ilmoitusta ohjaa esihenkilö tekemään sen viipymättä. Tämän jälkeen esihenkilö ottaa ilmoituksen käsittelyyn ja selvittää sekä keskustelee tapahtuman osapuolien kanssa. Keskustelua käydään usein myös sairaanhoitajan sekä muiden asiakasta hoitavien henkilöstön edustajien kanssa. Tarvittaessa tilanteen käsittelemiseksi järjestetään hoitoneuvottelu asiakkaan kotiin, jonne pyydetään myös alueen asiakasohjaaja, kotihoidon edustus (sairaanhoitaja, omahoitaja ja tarvittaessa esihenkilö), tarvittaessa kotihoidon lääkäri sekä vakavissa työturvallisuuteen kohdentuvissa tapauksissa myös työsuojeluvaltuutettu.

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 perus-eella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

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

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

Ilmoitusvelvollisuus on käyty henkilöstön kanssa läpi yhteisessä tiimipalaverissa.

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

- Työyhteisöön on nimetty hygieniayhdyshenkilö joka yhdessä esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa valvoo hygieniaohjeiden noudattamista. Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä. Pirkkalan kotihoidossa noudatetaan Pirkkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia. Työntekijöillä on käytössään varotoimikortit erilaisista mikrobeista ja niiden vaatimista henkilösuojaimista. Korteista on helppo tarkistaa miten suojaudutaan
- Esihenkilö käsittelee HaiPro- ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa. Yhdessä mietitään ja kirjataan ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimia.
- Esihenkilön ja/ tai vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on huolehtia henkilökunnan perehdyttämisestä turvallisuuteen ja riskienhallintaan sekä sekä valvoa ohjeistusten ja määräysten

noudattamisesta. Kotihoidon henkilöstö on velvoitettu noudattamaan annettuja ohjeita ja määräyksiä. He ovat myös sitoutuneet käyttämään erilaisia suojavälineitä ohjeiden mukaisesti.

#### 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.

Pirkkalan kotihoidon esihenkilö voi keskustella ostopalveluna hankitun työntekijän kanssa ja selvittää onko kyseessä esimerkiksi puute perehdyttämisessä. Työntekijälle voidaan antaa mahdollisuus myös toiminnan korjaamiselle saadun palautteen perusteella. Mikäli laatupoikkeama edellyttää reklamaation tekemistä kotihoidon esihenkilö käynnistää prosessin täyttämällä tapahtuneesta erillisen lomakkeen (ks.yst.mallipohja alla).

#### Reklamaatio

Reklamaatio koskien Hankintasopimusta henkilöstövuokrauksen hankinnasta vuosille 2024–2026, 13543/2023, jossa hankintasopimuksen kohteena on henkilöstövuokrauspalveluiden tuottaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella. Henkilöstövuokrauksessa Palveluntuottaja toimittaa Työntekijän Tilaajan käyttöön vastiketta vastaan.

Työyksikkö ja työyksikön vastuuhenkilö/yhteyshenkilö:

Päiväys ja Tilanteen tausta lyhyesti:

Reklamaation syy:

eli miten toimitus/palvelu on ollut virheellinen tai puutteellinen tai mikä on ollut laiminlyönti, sopimusveloitteiden vastainen toiminta tai rikkomus ja koska se on tapahtunut

Mitä seuraamuksia reklamaatiosta on aiheutunut tilaavalle yksikölle:

Vaatimukset johtuen virheestä:

Pyydetään sopijapuolta ilmoittamaan yksikön vastuuhenkilölle sekä sopimuksen yhteyshenkilöille määräajassa esim. viivytyksettä tai viimeistään 7 päivässä toimenpiteet, joihin se ryhtyy virheiden tai puutteiden korjaamiseksi, esim. toiminnan korjaaminen hankintasopimuksen mukaiseksi ja missä

ajassa, yksilöitynä mahdollisimman tarkasti. Sekä pyydetään palveluntuottajaa laatimaan suunnitelma siitä, miten virheitä jatkossa ehkäistään.

Reklamaatio laaditaan ja lähetetään sähköpostilla sopimuksessa määritellylle Palveluntuottajan vastaanottajalle. Käytännön toiminnan yhteyshenkilöt löytyvät palveluntuottajarekisteristä, kopioksi sähköpostiin [henkilostovuokraus@pirha.fi](mailto:henkilostovuokraus@pirha.fi). Sähköposti otsikoidaan reklamaatioksi, päivämäärä ja mitä sopimusta koskee (Hankintasopimus henkilöstövuokrauksen hankinnasta vuosille 2024–2026, 13543/2023)

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

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

Pirkkalan kotihoidossa omavalvontasuunnitelma säilytetään turvallisuuskansiossa kotihoidon taukotilassa. Jokaisen työntekijän tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja kuitata listaan tutustumisen jälkeen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi perehdyttämisen yhteydessä.

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

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvonta suunnitelma tehdään ja päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä läpi koko henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä ja se on henkilöstön saatavilla kotihoidon toimistotilassa. Esihenkilö valvoo, että omavalvontasuunnitelman sisältöä noudatetaan.

### **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.

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

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> 9.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Satu Toivonen Minna Väliaho
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.