



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Tammela

Sisällysluettelo

Johdant.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	17
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	17
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	27
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	28
3.6 Henkilöstö.....	30
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	34
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	34
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	35
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	38
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	42
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	44
3.13 Infektioiden torjunta	45
4 Omavalvonnan riskienhallinta	46
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	47
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	48
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	50
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	51
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	51
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	52
5.1 Toimeenpano.....	52
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	53
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	55

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Tammelan kotihoito

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Yökotihoito, Pohjois-Hervannan esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi

Etähoiva: Esihenkilön sijainen Maria Aspholm, maria.aspholm@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Tammelan kotihoidon asiakaspaikkamäärä on 200–230 keskimäärin keväällä 2026.

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Palveluesihenkilö Elina Rytövuori, elina.rytovuori@pirha.fi, 044 761 4301

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

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

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

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

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

Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

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

Tammelan kotihoidon palveluihin kuuluu fyysiset kotikäynnit sekä etähoivakäynnit. Etähoivakäynnit tekee keskitetysti Pohjoisen 2 etähoivatiimi. Etäkäyntiteknologiana on käytössä SuvantoCare etähoivatabletit. Osa kotihoidon palveluita on lääkeautomaattipalvelu ja Tammelan kotihoidossa on käytössä Evondos-lääkeannostelurobotit.

Pohjoinen 2 alueella toimii varahenkilöstö, jolla ensisijaisesti akuutit resurssivajeet pyritään hoitamaan. 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.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

- Ateriapalvelut (Pirkanmaan Voimia)
- Kauppalpalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)

- Turva-auttamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)
- Peseytymispalvelu
- Siivouspalvelu
- Kuntouttava päivätoiminta ja etäpäivätoiminta

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Tammelan kotihoidon toiminta on päivä- ja iltaiikään tapahtuvaa kello 7–22 välillä.

Yökotihoito on järjestetty alueellisesti ja Tammelan kotihoidon asiakkaiden yökotihoitosta vastaa Pohjois-Hervannan kotihoidon yksikkö.

Tammelan kotihoidossa toimii kahdeksan (8) hoitajatiimiä. Asiakkaan tullessa kotihoidon arviointijaksolle määritellään hänelle vastuuhoitaja. Säännölliseen kotihoitoon siirtyessä asiakkaalle nimetään omahoitaja.

Yksikkömme henkilöstö noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita. Nämä arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa yksikön organisaatiokulttuuria, ja ne ovat osa henkilöstön perehdytystä. Pirhan arvojen ja toimintaperiaatteiden odotetaan toteutuvan jokaisen Tammelan kotihoidossa työskentelevän työntekijän toiminnassa ja käyttäytymisessä. Arvojen pohdinta ja keskustelu yhdessä on osa jokapäiväistä työtä. **Yksikössämme** on pohdittu yhdessä hoitajatiimi- ja yksikköpalavereissa, miten arvot ja periaatteet toteutuvat käytännön työssä:

Ihmisläheisyys - Asiakas saa tarvitsemaansa tukea, palvelua ja hoitoa, hänen yksilölliset elämäkokemuksensa ja tarpeensa huomioiden. Asiakas tulee kuulluksi ja saa vaikuttaa saamaansa palveluun ja hoitoon. Asiakas ja hoitaja suunnittelevat

yhdessä asiakaskäynnin sisältöä. Läsnäolo- ja vuorovaikutustaidot korostuvat työssä. Vuorovaikutusosaamisella työntekijät antavat asiakkailleen aidon, kiireettömän ja läsnä olevan kohtaamisen, jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on ainutkertainen. Työntekijöiden lähtökohtana ovat asiakkaiden vahvuudet ja voimavarat.

Vastuullisuus - Asiakkaita palvelee osaava ja eettisesti toimiva henkilöstö, joka toteuttaa ja kehittää yksilöllisiä ja asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia asiakkaiden tarpeiden ja odotusten pohjalta. Asiakas saa tarvitsemaansa tietoa hoidosta, hoivasta ja palveluista. Osaava ja ammattitaitoinen kotihoidon henkilöstö hyödyntää näyttöön perustuvaa ja palvelulinjalla tuotettua tietoa oman työnsä kehittämisessä ja uuden oppimisessa.

Luottamus - Asiakas odottaa, että henkilökunta osaa työnsä hyvin ja kykenee tekemään yksilöllisiä ja luovia ratkaisuja asiakkaan hoidossa. Tämä luo asiakkaille turvallisen olon. Asiakkaan kokemus turvallisista palveluista ylläpidetään toimimalla yhden yhteydenoton periaatteella ja riittävän ketterästi. Asiakas kokee, että henkilöstö kuuntelee hänen näkemyksiään. Tutut hoitajat ja vastuuhoitajamalli lisäävät asiakkaan luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Henkilöstö tunnistaa ja noudattaa asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja tietosuojaa ohjaavat lait ja määräykset.

Yhdenvertaisuus – Asiakkaat saavat yhdenvertaisen tuen, palvelun ja hoidon riippumatta heidän iästään, sukupuolestaan, kansallisuudestaan, perhetilanteestaan, kielestään, uskonnostaan, vakaumuksestaan, mielipiteistään, terveydentilastaan, vammaisuudestaan, suhteensa muodosta, sosioekonomisesta asemastaan tai etnisestä alkuperästään. Palveluntarvetta arvioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla tasavertaisesti ja hänen voimavaransa huomioiden. Yksikön päivittäisessä työssä arvioidaan jatkuvasti yhdenvertaisuuden toteutumisesta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Tammelan kotihoidossa on laadittu omavalvontasuunnitelmaa yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla yksikön hoitajatiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Arjen työssä pohditaan ja keskustellaan jatkuvasti yhteisistä arvoista ja miten arvot eri tilanteissa näkyvät. Omavalvonta on osa päivittäistä työtä ja se näkyy kaikessa tekemisessä. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut lähihoitajia ja sairaanhoitajia.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Elina Rytövuori, palveluesihenkilö, elina.rytovuori@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Tammelan kotihoidossa omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla sähköisessä muodossa yksikön Teams kanavalla ja paperisena versiona yksikön perehdytyskansiossa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

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

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

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

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

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitsemus

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

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

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

Tammelan kotihoidossa henkilöstö suorittaa työsuhteen alkaessa RAI koulutuksen. Koulutukseen sisältyvät Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen verkkokoulun RAI-välineistö ja RAI- arviointikurssit, RAI- järjestelmän Kotihoidon arviointijärjestelmä (interRAI-HC) - kurssi sekä yhden päivän kestävä lähikoulutus. Ensimmäiset kaksi arviointia tehdään yhdessä RAI-vastaavan tai kokeneemman arvioijan kanssa. Työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua syventäviin koulutuksiin. Yksikössä on hoitajatiimeittäin yksi RAI- avainosaaja, joka on käynyt RAI-avainosaajakoulutuksen.

Yksikkömme vastaavat sairaanhoitajat ovat käyneet RAI-avainosaajakoulutuksen. Avainosaajakoulutukseen osallistuu jatkuen myös yksikön lähihoitajia. RAI vastaava seuraa tiimin asiakkaiden RAI-laatumittareiden toteutumista Pirhan painopisteiden mukaisesti. Vastaavat sairaanhoitajat ja esihenkilö seuraavat RAI-laatumittareiden toteutumista säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI vuosikellon toimintojen avulla, kuten alueen asiakasrakenteen ja laatutavoitteiden toteutuminen. Laatumittareita ja asiakasrakennetta käydään säännöllisesti läpi RAI- vastuuhenkilön ja esihenkilön välillä. Esihenkilö käy vuosittaisissa hoitajatiimien kehityskeskusteluissa ja koko yksikön henkilöstöpalavereissa läpi RAI:n laatumittareita, niiden tavoitteita ja toteutumista. Tuloksia käsitellään yksikön RAI vastaavien säännöllisissä kokoontumisissa sekä henkilöstöpalavereissa.

Yksikössämme tehdään tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä tavoitteisiin pääsemiseksi. Tavoitteisiin pääsemiseksi käytetään RAI laatutavoite-portaita, joissa on määritelty eri ammattiryhmien RAI vastuut ja ennaltaehkäisyn toimintamallit.

- **Asiakas on osallistunut arviointiin:** tavoitteena yli 90 % kotihoidon asiakkaista: RAI arviointia tehdään asiakkaan luona. Asiakasta haastatellaan laajasti. Jo pelkkä kävelytestin tekeminen on arviointiin osallistumista. Toimitaan sovitun toimintavan mukaan, hoitajatiimissä sairaanhoitaja ja tiimin hoitajat varmistavat arvioinnin oikeellisuuden. Kerrataan mittariin vaikuttavat tekijät ja varmistetaan, että asiakkaan osallisuus on huomioitu. Tarvittaessa työntekijän osaamista vahvistetaan.
- **Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet:** tavoitteena yli 90 % kotihoidon asiakkaista: Sh/th katsoo aina arvioinnin läpi ennen lukitsemista. Jos asiakas ei ole ilmaissut tavoitetta, niin hoitaja ohjaa asiakasta löytämään tavoitteen/t. Asiakasta autetaan tarvittaessa tavoitteiden asettamisessa. Tavoite voi olla esim. kotona asuminen mahdollisimman pitkään, toimintakyvyn ylläpito mahdollisimman pitkään: sukan pukeminen itsenäisesti, voileivän voitelu, nappien itse kiinnittäminen jne. Asioista keskustelemalla ja avaamalla mitä hoidon tavoite voisi olla kunkin asiakkaan kohdalla, saadaan selville mahdollinen tavoite. Tavoite saadaan näkyväksi jo toteuttamissuunnitelmalle, kun asiakasohjaaja kirjaa tavoitteita. Tiimin sairaanhoitaja tarkistaa huolella RAI:n, ennen kuin se lukitaan. Tarvittaessa tehdään oleellinen korjaus.

• **Hyvä ravitseminen**, Ravitseminen (Tahaton painon lasku %, tavoitteena alle 4 % asiakkaista): Ravitsemuksen seurannan tehostaminen. Hoitajatiimipalavereissa käydään asiakkaat läpi ja heidän tilanteensa kartoitetaan, sairaanhoitaja tai ravitsemusosaamista omaava lähihoitaja tekee asiakkaalle kotikäynnin. Painon seuranta. Myös esim. sairaudet, yksinäisyys, mieliala, vireystila ja kivut vaikuttavat ruokahaluun, asiakkaan tunteva henkilöstö osaa huomioida voimien muutokset ja reagoida niihin. Lisäksi konsultoidaan tarvittaessa ravitsemusterapeuttia. Käytössä myös Ruokaviraston Vireyttä seniorivuosiin -sivusto ravitsemusosaamisen tueksi.

• **Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin:** Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin): tavoitteena alle 7 % kotihoidon asiakkaista: Kipulääkityksestä konsultoidaan aktiivisesti lääkäriä. Hoitajat informoivat sairaanhoitajaa asiakkaan tilanteesta päivittäin. Hoitajat ottavat kipumittarit näkyvämmiin käyttöönsä. Huomioidaan kirjaaminen ja tiedon kulku, jotta asiakkaan kiputilanteeseen voidaan puuttua. Kivun hoidon tavoitteet kuvataan konkreettisesti hoitosuunnitelmaan. Kivun tuntemukseen vaikuttavat myös psykososiaaliset tekijät, esim. mikäli asiakas kokee yksinäisyyttä, kartoitetaan mahdollisuuksia vähentää yksinäisyyttä (kuntouttava päivätoiminta, Mummon kammarin ulkoiluttaja, palveluavustajan käynti tai ulkoiluseura jne). Asiakkaat, joilla on ajoittain vaikeaa kipua päivittäin, käydään hoitajatiimipalavereissa läpi ja kartoitetaan heidän tilanteensa tarkemmin.

• **Asiakas asuu kotona turvallisesti**

Kaatumiset (kaatunut 3kk aikana väh. kerran): tavoitteena alle 20 % kotihoidon asiakkaista: Selvitetään kotona liikkumisen turvallisuus, esim. onko liikkumista tukevat apuvälineet käytössä tai hyvät jalkineet. Lisäksi tarkistetaan lääkitys ja huomioidaan erityisesti kaatumisriskiä lisäävä lääkitys. Arvioidaan vajaan ravitsemusriski ja tehostetaan huomiota riittävään nesteytykseen ja ravitsemukseen. Tarvittaessa uusitaan kaatumisriskimittari (FRAT = Falls Risk Assessment Tool), jossa selvitetään potilaan kaatumishistoria, lääkitys, henkinen tila ja kognitio/muisti. Tarvittaessa pyydetään fysioterapeutin tai toimintaterapeutin kotikäynti. Hoitosuunnitelmaan kuvataan konkreettisesti asiakkaan kuntoutussuunnitelma.

Ennaltaehkäisy: mm. apuväline tarvittaessa käyttöön (esim. rollaattori, tukikahvat), kompastumista edesauttavat esim. matot tulisi tarvittaessa poistaa, korkeat kynnykset, liukuestesukat käyttöön, hyvä ravitsemustila, kipu hallinnassa. Myös huimaus voi

aiheuttaa kaatumisia. Kaatumisriskimittarin käyttö. Hoitajatiimissä kartoitetaan läpi asiakkaat, joilla kaatumisia, tarvittaessa pyydetään fysioterapeutti kotikäynnille. Kokonaistilanteen arviointi (ravitseemus, kipu, kodin turvallisuus). Pirkanmaan hyvinvointialueen kaatumisen ehkäisyn toimintamalli on käytössä.

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

Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana): tavoitteena alle 30 % kotihoidon asiakkaista: Ennaltaehkäisy: Pyritään hoitamaan säännöllisen kotihoidon asiakkaan sairaanhoidolliset asiat kotona, asiakasta ei lähetetä päivystykseen, mikäli asia on hoidettavissa konsultoimalla sairaanhoitajaa, mobiilihoitajaa ja/tai lääkäriä.

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.

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

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

Tammelan kotihoidossa asiakasta ohjataan ja neuvotaan tekemään voimavarojensa mukaan päivittäisiä toimia omatoimisuutta tukemalla. Esimerkiksi pukeutuminen, ruuan valmistus tai lämmitys omien voimavarojen mukaan, aamupalan valmistaminen valmiiksi laitetuista tarvikkeista, roskien vieminen yhdessä hoitajan kanssa tai asiakkaan ohjaaminen yhteydenpidossa omaisiin ja/tai ystäviin etähoivan laitteella. Huomioidaan myös asiakkaan voimavarojen vaihtelu, esim. toisena päivänä pukeutuminen voi onnistua enemmän itsenäisesti kuin toisena. Ohjausta tehdään ensisijaisesti sanallisesti kuin fyysisesti. Liikuntakyvyn ollessa huono, vahvistetaan jäljellä olevia voimavaroja. Asiakasta kannustetaan omatoimiseen liikkumiseen ja asiointiin sekä omien asioiden hoitamiseen. Asiakkaan asettamien tavoitteiden mukaan voidaan myös ulkoilla tai tehdä jumppaa. Asiakkaalle tarjotaan tukipalveluita ja tarvittavia apuvälineitä sekä ohjausta näissä.

Asiakkaan kotihoidon käyntiaikojen toteutumista seurataan **Tammelan kotihoidossa** ja tarvittaessa tehdään muutoksia käyntiaikoihin asiakkaan palvelutarpeeseen perustuen. Kotihoito voi tehdä ylimääräisiä lisäkäyntejä, jotka eivät vaikuta asiakkaan asiakasmaksuun. Syynä voi olla vaikkapa asiakkaan sairaudesta johtuva lyhytaikainen avuntarpeen kasvu. Mikäli arvioidaan, että lisäystarve on pysyvämpi, asiakasohjaaja päivittää asiakkaan asiakassuunnitelman sen mukaisesti, miten kotihoito on arvioinut asiakkaan palvelutarpeen. Aikaa ja käyntien määrää voidaan myös vähentää, mikäli asiakkaan toimintakyky on kohentunut tai tarve muuten muuttunut. Käyntien vähennykset päivitetään suunnitelmaan, koska ne vaikuttavat asiakkaan maksuun mahdollisesti alentavasti.

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

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Palveluesihenkilö Elina Rytövuori, elina.rytovuori@pirha.fi

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

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

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

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

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

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

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

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

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

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa henkilöstöä 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 epäkohdan. sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia.

Perehdytyksessä henkilöstölle kerrotaan ilmoitusvelvollisuuksista ja oikeuksista sekä niiden käytöstä. Ilmoitusvelvollisuutta käsitellään osana työturvallisuuden vuosikelloa vuosittain. Henkilöstöä on informoitu ilmoitusvelvollisuudesta myös sähköpostitse. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset otetaan huomioon yksikön toiminnassa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan osallisuus ei toteudu, asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina, kun asiakkaaseen kohdistuu epäkohta tai sen uhka, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat. Ilmoituksen tekijä voi myös seurata, miten hänen tekemäänsä ilmoitusta käsitellään. Ilmoituksen tekijällä on velvollisuus ilmoittaa valvontaviranomaisille, ellei asiaa käsitellä.

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

suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

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

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

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle tai kantelun tekeminen lupa- ja valvontavirastolle (LVV). 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.

Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Asiakkaille ja läheisille tiedotetaan muistutuksen tekemisen kanavat asiakkuuden alkaessa. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutuksen voi tehdä vahvasti tunnistauneena OmaPirha-palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" -kohta) tai kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden

tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

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

Lisätietoa henkilöstölle: Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi

Yksikkömme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tahtoa kuunnellaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa, ja yksilöllisiä toiveita pyritään noudattamaan asiakasturvallisuus huomioiden. Asiakas osallistetaan oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen sekä arviointiin ja häntä kannustetaan omannäköiseensä elämään omassa kodissaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan yksikössä ainoastaan, mikäli asiakkaan päätöksentekokyky on alentunut muistisairauden tai psyykkisen sairauden vuoksi. Kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajata muutoin kuin silloin, kun hoitamatta jättäminen aiheuttaisi epäinhimillistä kärsimystä asiakkaalle tai ulkopuolisille henkilöille. Tällöin kotihoidon hoitaja ottaa yhteyttä joko asiakkaan läheisiin asiakkaan luvalla, kotihoidon lääkäriin tai ensihoitoyksikköön. Asiakas ohjataan muiden palveluiden piiriin, mikäli asiakkaan inhimillinen ja hyvä hoito edellyttäisi asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Näin ollen kotihoidossa ei pääsääntöisesti rajoiteta itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

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

tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Kuntouttava arviointijakso

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

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

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

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ja niissä määritelty palvelutuntimäärä.

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

Tammelan kotihoidon uusi asiakas tulee palveluihin eri tavoin. Asiakasohjaaja ilmoittaa uudesta asiakkaasta kotihoidon sairaanhoitajalle sovitulla tavalla.

Asiakasohjaaja on arvioinut arviointijakson tarpeellisuuden asiakkaalle. Sairaanhoitaja suunnittelee asiakkaan käynnit, aikaikkunat ja aloituspäivän yhteistyössä työnjakajien kanssa. Sairaanhoitaja nimeää kuntouttavalle arviointijaksolle tulevalle asiakkaalle vastuuhoidajan. Hän myös informoi tiimiä ja tulevaa vastuuhoidajaa asiakkaasta. Tiimin sairaanhoitaja tekee ensikäynnin asiakkaan luokse.

Asiakas voi myös soittaa tilapäisen kotihoidon käyntien tarpeesta suoraan tiimin sairaanhoitajalle. Sairaanhoitaja tekee palveluntarpeen arvioinnin ja ohjelmoi käynnit tarpeen mukaan.

Yksikkömme jokaiselle asiakkaalle tehdään oma yksilöllinen toteuttamis- ja hoitosuunnitelma. Asiakkaan palveluntarvetta ja toimintakykyä tarkastellaan ja arvioidaan jatkuvasti havainnoimalla ja haastattelemalla, ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Muutoksista keskustellaan aina asiakkaan kanssa. Asiakas osallistetaan oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen, ja häntä kannustetaan omannäköiseensä elämään. Tarvittaessa käytetään tulkkipalveluita, jotta asiakkaan kielellinen oikeus toteutuu.

Toteuttamissuunnitelmaa tehdään ja päivitetään pohjautuen myös asiakkaan RAI-arvioinnin tuloksiin. Asiakkaille tehdään säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein ja tarvittaessa useammin, mikäli toimintakyky muuttuu, RAI-toimintakykyarviointia ja asiakkaan toteuttamissuunnitelma päivitetään samalla RAI arvioinnin tulosten pohjalta. Arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakas asettaa oman hoidon ja palvelun tavoitteensa. Lisäksi arviointi perustuu käynneillä tehtäviin havaintoihin sekä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa huomioiden hänen toiveensa ja tarpeensa. Huomiota kiinnitetään myös asiakkaan yleistilaan, ravitsemukseen, hygieniaan, toimintakykyyn, mielialaan ja toimintaympäristöön.

Asiakkaan hoidon suunnitelmia päivitetään aina asiakkaan tarpeen ja tilanteen muuttumisen mukaisesti palveluntarpeen arvioinnin perusteella **Tammelan kotihoidossa**. Palveluita voidaan joustavasti vähentää, lisätä, lopettaa ja käynnistää uusia palveluita. Jos kotihoidon työntekijät havaitsevat asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen muuttuneen niin, että suunnitellut käyntiajat eivät enää vastaisi asiakkaan tarvetta, asiasta keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan luvalla hänen läheisensä kanssa. Mikäli arvioidaan, että esim. asiakkaan kotihoidon käyntien lisäystarve on pysyvämpi, päivittää asiakasohjaaja asiakassuunnitelman sen mukaisesti, miten kotihoito on arvioinut ja väliarviossa asian esille tuonut. Aikaa ja käyntien määrää voidaan myös vähentää, mikäli asiakkaan toimintakyky on kohentunut tai tarve muuten muuttunut. Käyntien vähennykset päivitetään heti, koska ne vaikuttavat asiakkaan maksuun mahdollisesti alentavasti.

Asiakastyön kirjaamiseen kuluva aika sisältyy asiakaskäyntiin. Kirjaaminen tapahtuu asiakkaan kotona viipymättä kotikäynnin yhteydessä. Hoitotyön kirjaamisen laatua valvotaan ja palautteenanto huomioidaan **yksikössämme**. Esihenkilö vastaa siitä, että

palvelut täyttävät niille asetetut edellytykset ja asiakkaiden palvelutunnit toteutuvat. Esihenkilö selkeyttää tarvittaessa yksikön toiminnan tavoitteita ja varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät omat vastualueensa ja niihin liittyvät odotukset. Esihenkilö varmistaa, että asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien mukaiset käynneille määritellyt ajat toteutuvat suunnitellusti, ja että hoitohenkilöstö noudattaa sovittuja aikaikkunoita. Asiakkaiden kotona olevien NFC-tunnisteiden avulla esihenkilö voi seurata työaikojen ja käyntiaikojen toteutumista, mikä mahdollistaa nopean puuttumisen poikkeamiin.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa **Tammelan kotihoitoa** koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset

Pirreän. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirastoon) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään Tammelan kotihoidon henkilöstöpalaverissa. Niiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, sekä arvioidaan toimenpiteiden vaikuttavuutta. Muistutukseen annetaan vastaus Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Tarpeen vaatiessa päivitetään myös omavalvontasuunnitelma.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua

asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

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

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Tammelan kotihoidossa työskentelee sosionomi, geronomi, sairaanhoitajia (AMK), lähihoitajia, apu- ja perushoitaja.

Nimike:	Määrä:
Palveluesihenkilö	1
Vastaava sairaanhoitaja	2
Sairanhoitaja	9
Lähihoitaja	57
Perushoitaja	1
Apuhoitaja	1

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Yksikkömme sijaistarpeiden täyttämistä vastaa esihenkilö, pitkäaikaisempi sijaisrekrytointi avataan Kuntarekryn kautta. Sijaisten osaaminen varmistetaan sijaisille tehdyn perehdytysrunгон avulla. 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.

Sairanhoitajaksi, kättilöksi, terveydenhoitajaksi tai ensihoitajaksi opiskeleva voi toimia sairaanhoitajan sijaisena, kun hän on suorittanut hyväksytysti vähintään 140 op opinnoistaan sekä lääkehoidon opintojaksot ja lähihoitajan sijaisena, kun hän on suorittanut hyväksytysti vähintään 60 op opinnoistaan. Lisäksi edellytyksenä on voimassa oleva opinto-oikeus oppilaitokseen, joka tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä. Sijaisena toimivalle opiskelijalle nimetään jokaiseen työvuoroon ohjaaja. Ohjaajan nimi kirjataan esim. työvorotaulukkoon niin, että se on tiedossa koko työyhteisöllä. Sijaisena toimiva sairaanhoitajaopiskelija voi toteuttaa lääkehoitoa osaamisensa ja myönnetyn lääkehoitoluvan mukaisesti.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

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

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

Rikostaustaote

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Tammelan kotihoidon uusille työntekijöille järjestetään 1–2 viikon perehdytys, jonka runkona käytetään Intro-perehdytysjärjestelmää ja apuna yksikön perehdytyslomaketta. Esihenkilö avaa uudelle työntekijälle perehdytysuunnitelman Introon. Yksiköstämme löytyy kattavat perehdytyskansiot lähihoitajille ja sairaanhoitajille. Asioihin perehdytään sekä itsenäisesti että esihenkilön, sairaanhoitajan ja lähihoitajan tuella. Perehdytykseen kuuluu palvelussuhdeasiat, työturvallisuusasiat (yksintyöskentelyohje, uhka- ja vaaratilanteiden ohje, avainturvallisuusohjeet ja tiedonkulun ohjeistukset) ja poikkeustilanteiden varautuminen ja toimintakortit (sähkö ja/tai vedenjakelun katkot, tietojärjestelmäkatkot). Perehdytyksen aikana työntekijä suorittaa vaaditut verkkokurssit. Perehdytyksen tukena on käytössä päivittäisen asiakastyön tarkistuslista. Perehdytysuunnitelmaan sisältyy myös lääkehoidon perehdytys, jonka antaa yksikön (vastaava) sairaanhoitaja. Perehdytyksen yhteydessä varmistetaan ammatillinen osaaminen ottamalla näytöt esim. lääkijaosta ja insuliinin pistämisestä. Lääkehoidon perehdytys toteutetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksen ohjaavina käsikirjoina toimivat yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat.

Tämän lisäksi henkilö saa opastuksen kotikäyntityöhön. Kotikäynneillä työntekijä oppii asiakaskäynnin suorittamiseen liittyviä asioita, kirjaamista ja poikkeavissa tilanteissa toimimista. Perehdytyksen aikana varmistetaan lääkinnällisten laitteiden käytännön osaaminen perehdyttäjän toimesta. Osana perehdytystä infektion torjunnan yhdyshenkilöt pitävät hygieniaperehdytyksen. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö järjestää kuukausittain turvallisuuskävelyn yksikössä ja perehdyttää työturvallisuuteen liittyviä asioita. Henkilöstö perehdytetään RAI-laatumoduuleihin sekä HaiPro- järjestelmän käyttöön. Perehdytys dokumentoidaan sähköisesti Introon sekä allekirjoituksella perehdytyslomakkeeseen.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

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

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

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

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Esihenkilö varmistaa rekrytoinnilla, että **yksikössämme** on riittävä määrä työntekijöitä vaihtelevissa tilanteissa. Asiakkaiden palvelutunnit määrittelevät henkilöstön resurssitarpeen. Toiminnanohjausjärjestelmästä on nähtävillä hoitajatarve asiakasmäärään suhteutettuna. Esihenkilö järjestee Tammelan kotihoidon alueen henkilöstöresursseja yhteistyössä oman alueensa muiden esihenkilöiden kanssa ja henkilöstö siirtyy asiakastarpeen mukaisesti toiseen yksikköön. Tällä pyritään varmistamaan henkilöstön riittävyys ja lakisääteisten palveluiden toteutuminen.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

Tammelan kotihoidossa järjestetään joka viikko TARMO (= Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) -yhteistyöpalaveri, johon osallistuvat kotihoidon vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja ja (mahdollisuuksien mukaan) lähihoitaja sekä kotikuntoutuksen fysioterapeutti ja asiakasohjaaja. Lisäksi palaveriin osallistuvat tarvittaessa kotihoidon lääkäri ja kotikuntoutuksen toimintaterapeutti. Muita yhteistyökumppaneita voivat olla perhehoitaja, kuntouttavan päivätoiminnan hoitajat, kolmannen sektorin työntekijät, sosiaalityö ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Yhteistyötä tapahtuu yhteisillä kotikäynneillä, Teams-kokousten, puhelimen ja sähköpostin välityksellä.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Tammelan kotihoito toimii Spondan omistamassa kiinteistössä. Kiinteistön omistaja tiedottaa asiakkaita kuukausittain sähköpostitse uutiskirjeellä. Kiinteistöä koskevista asioista tiedotetaan koko henkilöstöä. **Yksikkömme** työtilat ovat tarkoituksenmukaiset ja valvotut kotihoidon toimintaan. Yksikön tiloihin on tehty työterveyshuollon työpaikkaselvitys 9/2022. Tiimitilaan ei ole ollut tarpeellista tehdä Radonmittauksia. Tiloissa on koneellinen ilmanvaihto. Ilmanvaihdon koetaan olevan kunnossa.

Tiloissa on hoitajatiimien (8) omat tiimihuoneet, joissa jokaisessa on kaksi työpistettä kirjallisiin töihin. Kokoustiloista löytyy lisäksi kolme työpistettä. Sairaanhoitajilla on omat työhuoneet. Henkilöstölle on pukukaapit, suihkutila ja useampi WC. Tiloissa on kaksi keittiötilaa ja kokoustilat. Tilat koetaan sopivaksi ja riittäviksi nykyiselle työntekijämäärälle. Tiloista löytyy asianmukaiset sosiaalitulat henkilöstölle taukojen pitämiseen ja hygieniaan, ja riittävä määrä vesipisteitä käsienpesuun.

Kotihoidon asiakkaat vastaavat itse asuntonsa siisteydestä. Riskit asiakkaan kotona tulevat ilmi kotihoidon käynneillä. Siivoaminen järjestetään asiakkaan, läheisen tai ulkopuolisen palveluntarjoajan toimesta. Asiakkaan ollessa kykenemätön itse

organisoimaan asuinhuoneistonsa siisteyttä, kotihoito on tarvittaessa yhteydessä omaisiin, asumisterveyteen, sosiaalityöntekijään, edunvalvojaan tai asiakasohjaajaan tämän organisoimiseksi. Riskit päivitetään Granite- riskienhallintajärjestelmään.

Työntekijöiden työturvallisuus asiakkaiden kodeissa varmistetaan useilla käytännöillä. Työntekijän fyysinen koskemattomuus on turvattava, ja tarvittaessa kotikäynnille voidaan ottaa mukaan vartija. Mikäli kodissa on päihtyneitä henkilöitä, työntekijä poistuu paikalta. Sisätiloissa ei saa tupakoida työntekijän läsnä ollessa, ja tila tulee tuulettaa ennen käyntiä. Hoitotyössä tarvittavia apuvälineitä, kuten sairaalasänky ja nostolaite, on voitava käyttää turvallisesti ja ergonomisesti. Tämä voi edellyttää asiakkaalta kodin järjestelyjä, jotta työskentelyolosuhteet ovat turvallisia työntekijöille. Mahdollisista kotieläimistä on ilmoitettava kotihoitoon etukäteen, ja ne tulee pitää poissa hoitotilanteesta. Sähkölaitteiden tulee olla ehjiä ja käyttökelpoisia, ja käyttöohjeiden on oltava saatavilla. Talvikautena ulkovalaistuksen ja hiekoituksen on oltava kunnossa.

Asiakas ei voi valita työntekijää henkilön taustaan liittyvien perusteiden (esim. uskonto, etnisuus, sukupuoli) mukaan. Palaute työntekijöiden työskentelystä osoitetaan esihenkilölle. Asiakkaan edellytetään sitoutuvan yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön kotihoidon henkilöstön kanssa.

Pelastuslain (379/2011) mukaan hyvinvointialueen henkilöstön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin. Usein palonvaaran tai muun onnettomuusriskin muodostaa suuri tavaramäärä asunnossa, joka mahdollisen tulipalon syttyessä aiheuttaa palon voimakkaan ja nopean leviämisen. Lisäksi suuri tavaramäärä voi vakavimmillaan hankaloittaa tai estää poistumisen asunnosta, sekä vaikeuttaa pelastushenkilökunnan toimintaa. Muita mahdollisia kodin palo- ja onnettomuusriskejä ovat liedellä, uunissa tai tulisijan välittömässä läheisyydessä säilytetään tavaraa, saunassa kiukaan välittömässä läheisyydessä säilytetään tavaraa tai kuivataan vaatteita, asunnossa on viallisia sähköasennuksia tai -laitteita, toistuvia läheltä piti -tilanteita, jotka voivat ilmetä muun muassa palojälkinä tai

puutteelliset/tukkeutuneet kulkuväylät. Tarvittaessa asiakkaille tehdään Paloriski-ilmoitus Pelastuslaitokselle.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontakäynti 28.10.2025

Tammelan kotihoidon kiinteistön palotarkastus 28.10.2025

Väkivallan uhan työsuojelutarkastus (AVI) 30.5.2024

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 13.9.2022

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Mikäli henkilöstö huomaa toimitiloissa vikoja ja puutteita, tehdään huoltopyyntö Paketti-palvelun kautta tai akuuteissa pyynnöissä soittamalla kiinteistöhuoltoon, ja informoi viipymättä esihenkilöä. Kiinteistön huollosta vastaa HH Kiinteistöhuolto ja siivous tuotetaan Pirkanmaan Voimian kautta, palvelun toteuttaa ISS palvelut Oy. Kiinteistössä on väestönsuoja ja asianmukaiset hälytysjärjestelmät. Turvallisuusjärjestelmät ovat tarkemmin kuvattuna pelastussuunnitelmassa.

Työssä käytettävien mittareiden ja laitteiden käyttöön liittyvä perehdytys ja koulutus annetaan työntekijän perehdytyksessä ja osaamistarpeen mukaan annetaan lisäkoulutusta. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa vioittuneista ja rikkiäisistä laitteista ja turvallisuusriskien muodostavista välineistä välittömästi esihenkilölle. Välineet ja laitteet poistetaan käytöstä ja näille tilataan huolto tai hävitys Paketti-palvelun kautta.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

Laitteiden käyttöön liittyvä perehdytys ja koulutus annetaan työntekijän perehdytys suunnitelman mukaisesti. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa vioittuneista ja rikkinäisistä laitteista ja turvallisuusriskien muodostavista välinteistä välittömästi esihenkilölle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Ammattimaisen käyttäjän on tehtävä Hai-pro-ilmoitus ja kohdistettava se myös Fimeaan ja valmistajalle/ valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/ jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen viasta / vioista.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan

hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

Tammelan kotihoidon henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen asiakastietojärjestelmä (Saga) potilastietojärjestelmä (OMNI 360) ja toiminnanohjausjärjestelmä (Hilkka).

Teknologisia palveluita tuottaessa asiakasohjaaja ja kotihoito arvioivat teknologian soveltuvuutta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen kotihoidon palveluissa, käytössä ovat lääkeautomaatti tai etähoivan tabletti. Mikäli palvelumuoto on asiakkaalle soveltuva, sovitaan tästä asiakkaan kanssa. Kotihoito organisoii laitteen asiakkaalle ja opastaa tämän käytössä. Mikäli todetaan, ettei laite vastaa asiakkaan tarpeeseen, voidaan palvelu muuttaa fyysiseen käyntiin ja palauttaa laite kotihoidolle.

Kotihoidon yksiköissä on sekä lääkeautomaatti- että etäkäyntilaitteita varalla mahdollisesti rikkoutuneen laitteen tilalle ja toimintaohjeet. Näin varmistetaan, että asiakkaan palvelu jatkuu saumattomasti laitteen rikkouduttua. Henkilöstö on velvoitettu ilmoittamaan tietojärjestelmän olennaisten poikkeamien ilmaantumisesta välittömästi Istekin tukikeskukseen ja tekemään HaiPro- tietoturva- ja tietosuojailmoituksen.

Tammelan kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen teknologisia palveluita käytettäessä varmistetaan osallistamalla asiakas hoitoonsa ja toimimalla asiakkaan toiveiden mukaisesti, ja että asiakkaalla on oikeus päättää itseään koskevista palveluista ja asioista myös teknologisten palveluiden yhteydessä.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

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

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

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

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

Asiakkaan kotona voi olla valvontakameroita. Asiakkaan tulee itse olla tietoinen kameravalvonnasta. Mikäli asiakkaan kotona todetaan olevan valvontakamera, tulee

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tietosuoja)

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

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

Tammelan kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Järjestelmien käyttöoikeudet tilaa yksikössä tunnustilaajan oikeudet omaavat esihenkilö tai vastaavat sairaanhoitajat. Perekäytöksessä käydään asiakastietojen kirjaamisen ohjeet ja käytännöt läpi.

Asiakastietojen tarkastaminen

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

Tammelan kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen omana toimintana. Lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen

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

Tarkempi kuvaus lääkäripalvelujen järjestämisestä on Tammelan kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

Yksikössämme on nimetty infektiontorjunnan yhdyshenkilöt, jotka suunnittelevat ja toteuttavat yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön, vastaavien sairaanhoitajien ja työntekijöiden kanssa. Infektiontorjunnan yhdyshenkilö 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. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä jokainen voi tarvittaessa tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein. Kaksi kertaa vuodessa yksikössä järjestetään käsihygienian seurantaviikko työntekijöille, joka toteutetaan infektioidentorjunnan yhdyshenkilöiden toimesta. Käsihygienian seurantaviikon tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Tiimipalavereissa ja hoitotyöntunneilla keskustellaan ajankohtaisista hygieniasioista sekä käydään läpi ohjeistuksia kertauksina. Potilastietojärjestelmä OMNI360 riskitietomerkinnot ovat tarvittavien asiakkaiden kohdalla ajan tasalla.

Työntekijät desinfioivat asiakaskäynneillä käytössä olevat työvälineet asiakaskäyntien välillä. Käynneillä noudatetaan tavanomaisia varotoimia. Työntekijän velvollisuus on myös tutustua Pirhan sivuston ajantasaiseen hygieniaohjeistukseen. Työntekijät suorittavat Infektioiden torjunta- verkkokurssin ja toimivat aseptisten ohjeiden mukaisesti sekä hyvää käsihygieniaa noudattaen hoitotyössä. Työntekijät työskentelevät vastuullisesti ja toteuttavat omavalvontaa.

Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja ovat tarvittaessa yhteydessä hygieniahoitajaan leviävien ja tarttuvien infektioiden ja sairauksien osalta. Vallitsevasta tilanteesta informoidaan henkilökuntaa ja annetaan siihen liittyvät ohjeistukset yhteissähköpostiin. Asiakaskohtaiset riskitiedot kirjataan Hilkka- toiminnanohjausjärjestelmän seuraavan käynnin huomioon.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Tammelan kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Yleisimmät tunnistetut riskit yksikössä ovat tiedonkulun ongelmat, tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus sekä palveluiden saatavuus ja yhdenvertaisuus. Palveluiden saatavuuteen ja yhdenvertaisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan arviointijakson aikana ja laadittaessa asiakkaan hoitosuunnitelmaa.

Asiakasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä ovat mm. asiakkaan suunnitelmien lukematta jättäminen tai puutteellinen huomioiminen. Jotta riskeiltä vältytään, tulee jokaisen hoitajan perehtyä asiakkaan suunnitelmiin ja tehdä asianmukaiset ja tarvittavat kirjaukset tietojärjestelmiin viivytyksettä. Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat riskit ovat aika- ja tilannesidonnaisia. Kun asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön muutoksiin ja työturvallisuuteen liittyvä riski toteutuu, vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijän/jöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan.

Tapahtuneet tilanteet käsitellään yleisellä tasolla Tammelan kotihoidon hoitajatiimipalavereissa, ja kehittämistoimet kirjataan ilmoitukselle. Tiimipalavereista tehdään muistio, joka tallennetaan yksikön TEAMS kanavalle (sekä lähetetään jakeluna koko tiimin yhteissähköpostiin). Yhteistyötahoille tiedotetaan yllä mainituista asioista sähköpostitse.

Vastaava sairaanhoitaja käy asiakasturvallisuuteen liittyvien HaiPro ilmoitusten pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet läpi henkilöstöpalaverissa joka kuukausi ja osallistuu tarvittaessa hoitajatiimien palavereihin ilmoitusten pohjalta. Tällä pyritään osaltaan varmistamaan ja seuraamaan, että asiat tulevat tietoisuuteen ja käytäntöön sekä edelleen voidaan pohtia keinoja, jotta voidaan välttyä toistuvilta tapahtumilta. Uusien tai muuttuneiden toimintatapojen vaikutuksia seurataan. Henkilöstön vastuuta havainnoida, tunnistaa ja ilmoittaa korostetaan.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

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

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

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

Esihenkilö perehdyttää henkilökunnan omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä työtä. Uudet työntekijät perehtyvät Pirkanmaan

hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjaan, yksikön varautumissuunnitelmiin ja ohjeistuksiin, ja käyvät riskienhallintaan liittyvät pakolliset verkkokurssit.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Tammelan kotihoidossa henkilöstö raportoi puutteista ja epäkohdista viipymättä esihenkilölle. Esihenkilö on yhteydessä palvelupäällikköön sekä palveluntuottajaan laatupoikkeaman korjaamiseksi. Tammelan kotihoidossa vuokra- ja ostohoitajat tulevat Temporen ja Socialan kautta, palaute annetaan kunkin palveluntuottajan kanssa sovittuja kanavia pitkin.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

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

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma toimii henkilöstön toimintaa ohjaavana käsikirjana päivittäisessä työssä. Tammelan kotihoidon henkilöstö lukee omavalvontasuunnitelman ja kuittaa tämän luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Esihenkilö kertoo omavalvonnan tarkoituksesta ja tehtävästä ymmärrettävästi yksikössä. Tätä tehdään osana perehdytystä ja kerrataan sekä tarkastellaan säännöllisesti tarvittavilta osin. Esihenkilön työturvallisuuden vuosikelloa hyödynnetään myös omavalvontasuunnitelmaan perehdyttämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tehdään ja käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa.

Tammelan kotihoidon omavalvontasuunnitelma on saatavilla Teams kanavalla ja

tulostettuna. Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja käydään läpi vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa yksikön henkilöstöpalavereissa. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset ja päivitykset informoidaan henkilöstölle.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

Yksikkömme omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti asiakkailta, läheisiltä, sidosryhmiltä ja henkilöstöltä saadun palautteen, Haipro-ilmoitusten, RAI- laatumittareiden ja Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmän raporttien kautta. Seurannassa havaitut puutteet korjataan puuttamalla epäkohtiin ja ryhtymällä tarvittaviin toimiin niiden korjaamiseksi. Tätä tehdään yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Henkilöstön osaamista varmistetaan ja vahvistetaan jatkuvasti, ja tarvittaessa puututaan yksilösuorituksiin. Korjaavien toimien vaikutusta seurataan em. mittaristoilla.

Omavalvonnan raportointi

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

Tammelan kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueitasaisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 17.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Elina Rytövuori, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.