



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito Urjala

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1    Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1    Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2    Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
2    Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	9
2.1    Laatiminen ja päivittäminen .....	9
2.2    Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen .....	10
3    Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	10
3.1    Palvelujen laadulliset edellytykset .....	11
3.2    Vastuu palvelujen laadusta.....	17
3.3    Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	18
3.4    Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	27
3.5    Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	29
3.6    Henkilöstö.....	30
3.7    Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	34
3.8    Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	36
3.9    Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	38
3.10    Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	42
3.11    Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	47
3.12    Lääkehoitosuunnitelma.....	51
3.13    Infektioiden torjunta .....	52
4    Omavalvonnan riskienhallinta .....	54
4.1    Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	54
4.2    Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	56
4.3    Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	58
4.4    Ostopalvelut ja alihankinta.....	60
4.5    Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	61
5    Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	62
5.1    Toimeenpano.....	62
5.2    Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	62
6    Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	64

## 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 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://www.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

Kotihoito Urjala

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Kotihoito Urjala

palveluesimies Merja Niekka 040-3354290

### Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Urjalan kotihoito ja asiakasmäärä keskimäärin 80 keväällä 2026.

### Palveluyksikön vastuhenkilö/t

Esihenkilö Merja Niekka, [merja.niekka@pirha.fi](mailto:merja.niekka@pirha.fi) ja puh: 040-335 4290

Palvelupäällikkö Miia Mattila, [miia.mattila@pirha.fi](mailto:miia.mattila@pirha.fi) ja puh: 050-3308310

## 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.

### 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.

Urjalan kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen sekä tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Kotihoidon palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja avustus käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelut asiakkaille oikea-aikaisesti, yksilöllisen tarpeen mukaisesti, turvallisesti ja laadukkaasti.

Kotihoidon asiakkailta on mahdollisuus saada kotona asumisen tueksi myös tukipalveluita kuten ateria-, kauppa-, peseytymis-, turva-auttamispalveluja, kuntouttavan päivätoiminnan, kuljetuspalvelun sekä etäpäivätoiminnan palveluja. Urjalan kotihoidon asiakkailta on poikkeuksellisesti käytössä myös pyykkipalvelu, niiden asiakkaiden kohdalla, joiden kotiin ei omaa pyykkikonetta voida asentaa. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden käytössä on myös lääkeautomaattipalvelu, jonka avulla voidaan turvata asiakkaalle turvallinen lääkehoito oikea-aikaisesti. Palvelun avulla asiakas voi itsenäisesti ottaa lääkkeensä ja eikä ole sidoksissa kotihoidon aikatauluun.

Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada kotikuntoutuksen fysioterapeutin arviointikäynti ja kuntoutusjakso, sekä sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta, jos lääkäri arvioi hoidon toteutuksen olevan näin mahdollista. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaalla on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

Säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon lisäksi toimintaan kuuluu tilapäiset kotisairaanhoidon sekä arviointijakson palvelut. Asiakkaiden fyysisten palveluiden rinnalla voidaan käyntejä toteuttaa myös etähoivan etälaitteiden avulla palvelumuodon

soveltuessa asiakkaan palvelukokonaisuuteen. Kotihoidon asiakkaiden asiakaskäynnit suunnitellaan toiminnanohjausjärjestelmän avulla asiakkaiden palvelutarpeen pohjalta.

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)
- Kauppapalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)
- Turva-auttamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)
- Peseytymispalvelut
- 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.”

Urjalan kotihoidossa toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen ja palvelulupauksen mukaisesti. Henkilökunnan kanssa on perehdytty yhteisiin arvoihin ja palvelulupaukseen henkilöstöpalaverissa. Yhteiset arvot kuvataan myös uusille työntekijöille perehdytyksen yhteydessä. Henkilökunta on sitoutunut toimimaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen ja palvelulupauksen mukaisesti. Kotihoidossa asiakkaan palvelut suunnitellaan yhdessä asiakkaan, hoitoon osallistuvien omaisten sekä asiakasohjauksen kanssa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota ammattilaiset tukevat antamalla oikeaa tietoa ja valinnanmahdollisuuksia.

Ammattilaiset kohtaavat asiakkaat ihmislähtöisesti, aidosti ja ovat läsnä. Asiakkaan toiveita ja tarpeita kuunnellaan ja kunnioitetaan. Asiakaskohtaukset toteutetaan rauhallisesti, annetaan aikaa asiakkaalle, kuunnellaan asiakkaan toiveita ja toimitaan sen mukaisesti, ei arvostella asiakkaan elämäntapoja. Asiakkaan kanssa otetaan kuitenkin rohkeasti puheeksi asioita ja toimitaan luontevasti omana itsenämme. Toiminta perustuu voimavaroja tukevaan työtapaan ja kannustetaan asiakkaita rohkeasti kokeilemaan eri vaihtoehtoja. Ammattilaiset toimivat vastuullisesti ja hoitavat annetut tehtävät sovitusti. Asiakaskontakteissa pyritään luomaan mahdollisimman luottamuksellinen suhde asiakkaan ja hoitaja välille.

Kotihoidon palvelut tuotetaan ammattitaitoisen henkilökunnan toimesta laadukkaasti ja turvallisesti. Henkilökunnan osaamisesta pidetään huolta ja heidän osaamisensa kehittymistä tuetaan. Kotihoidon henkilökunta ottaa rohkeasti käyttöön uusia teknologisia ratkaisuja, avustus- ja hoitovaihtoehtoja ja kehittää palvelua hyödyntäen uusia mahdollisuuksia. Ammattilaiset toimivat vastuullisesti, jotta asiakas voi kokea saavansa turvallista hoitoa. Palvelut tuotetaan asiakkaalle luotettavasti ja oikea-aikaisesti, jotta asiakas voi kokea olonsa turvalliseksi omassa kodissaan.

Kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Urjalan kotihoidossa palveluja tuotetaan jokaisena viikonpäivänä klo 07–21.30, tarvittaessa myös yöaikaan asiakastarpeen mukaisesti. Urjalan kotihoidossa työskennellään aamu- ja iltavuorossa, yöaikaiset asiakaskäynnit toteutetaan asiakastarpeen mukaisesti.

Urjalan kotihoidossa asiakkaat on jaettu maantieteellisen aluejaon mukaisesti eri tiimeihin. Tiimeissä on oma sairaanhoitaja ja lähihoitajat. Toiminnanohjaus jakaa

asiakastyöt toiminnanohjausjärjestelmän avulla henkilökunnalle. Työnjaossa huomioimaan asiakaslähtöisyys mahdollisuuksien mukaan niin, että saman tiimin hoitajat hoitaisivat tuttuja asiakkaita. Työjärjestelyssä tulee kuitenkin myös tilanteita, joissa asiakkaan käynti toteutetaan toisen tiimin hoitajan toimesta esim: poissaolo- ja lomatilanteissa.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka ilmoitetaan asiakkaalle ja kirjataan potilastietojärjestelmään sekä asiakkaalle annettavaan asiakaskansioon. Omahoitajan tehtäviin kuuluu erityisesti asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa perehtyminen sekä palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointi RAI-järjestelmän avulla yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan myös läheisen kanssa. Omahoitajan tehtävänä on pitää yhteyttä myös läheisiin asiakkaan niin halutessa.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

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

Urjalan kotihoidon omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yksikön esihenkilön johdolla. Esihenkilön tukena suunnitelman laadinnassa on toiminut henkilökuntaa eri osaamisalojen ja ammattiryhmien mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä koko henkilökunnan kanssa henkilöstöpalavereissa helmikuussa -2026 ja jokaista ammattilaista velvoitetaan tutustumaan suunnitelmaan laajemmin itsenäisesti.

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

Merja Niekka, palveluesimies, [merja.niekka@pirha.fi](mailto:merja.niekka@pirha.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

## **2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo 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)).

Urjalan kotihoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä henkilökunnalle yksikön teams-kansiossa ”Omavalvonta” sekä tulosteena kahvihuoneen omavalvonta-kansiossa.

## **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 toteuttamis- ja hoitosuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

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

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-

vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisasiaportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

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

**Asiakas on osallistunut arviointiinsa**

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

**Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen**

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

**Asiakkaalla on hyvä ravitseemus**

Ravitseemus: 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 ennaltaehkäisy 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](#)

Urjalan kotihoidon Rai-arvioinnit tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointiin voi osallistua mahdollisuuksien mukaan myös omaisia, jos asiakas sen hyväksyy. Asiakkaiden RAI-arvioinnit toteutetaan laadukkaasti ja kuvaten asiakkaan todellista toimintakykyä ja kokonaistilannetta. Rai-arvioinneista esiin nousseita herätteitä lähityöntekijä käy läpi asiakkaan sairaanhoitajan kanssa. Lähityöntekijän tukena toimii myös yksikön kaksi RAI-avainosaajaa. Arvioinnin tulosten pohjalta suunnitellaan moniammatillisessa TARMO-palaverissa asiakkaan tarvitsema palvelukokonaisuus. RAI-arvioinnin tulosten pohjalta muokataan asiakkaan hoito- ja toteuttamissuunnitelmaa, joka ohjaa asiakkaan hoidon toteutusta ja suunnittelua. Arvioinnin pohjalta laaditaan myös asiakkaan potilaskertomukseen väliarvio, joka kuvaa asiakkaan toimintakyvyn sen hetkistä kokonaistilannetta.

Kotihoidon henkilökunta on koulutettu RAI-arviointivälineistön käyttöön RAI-ohjelmiston ja THL RAI-arvioinnin koulutusten avulla. Ammatillaisen ensimmäiset RAI-arvioinnit tarkistavat aina RAI-avainosaajat. Yksiköön tulevalta uudelta ammatilliselta tarkistetaan RAI-osaamisen koulutusvaatimukset ja ellei hänellä niitä vielä ole, suorittaa hän ne ennen RAI-arviointien aloittamista.

Yksikössämme on arviointien toteuttamisessa apuna kaksi RAI-vastuuhenkilöä / RAI-avainosaajaa, jotka ohjaavat laadukkaan arvioinnin toteutumisessa ja vastaan tulevilla haasteilla. Yksikön RAI-avainosaajat pitävät muulle henkilökunnalle säännöllisesti RAI-työpajoja, joissa käsitellään arvioinneissa nousseita haasteita sekä käydään yhdessä läpi tiimin RAI-raportteja ja tuloksia.

Kotihoidon esihenkilö, sairaanhoitajat sekä RAI-avainosaajat seuraavat yksikön toteutuneista arvioinneista asetettujen laatutavoitteiden toteutumista. Seurannan huomioista keskustellaan yhdessä henkilökunnan kanssa ja etsitään ratkaisuja laatutavoitteiden täyttymiseksi.

Urjalan kotihoidon säännöllisten asiakkaiden palveluiden toteutumista seurataan jatkuvasti. Henkilökunta tekee huomioita asiakkaan palveluiden tarpeen muutoksista sekä tuovat tietoa asiakkaiden toiveista suullisesti ja kirjallisesti sairaanhoitajille ja toiminnanohjaukseen. Yksikön esihenkilö tarkastelee myös yksikön potilastietojärjestelmästä saatavaa asiakkaiden suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien tilastoa säännöllisesti. Asiakkaan, henkilökunnan ja tilastojen huomioiden pohjalta tehdään muutoksia asiakas- ja toteuttamissuunnitelmiin.

Kotihoidon asiakkaiden hoidon ja palveluiden toimivuutta ja laatua seurataan myös HaiPro-raporttien avulla. HaiPro muodostaa automaattisesti raportin tehdyistä haittailmoituksista. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikössä säännöllisesti. Ilmoituksista nostetaan käsiteltäviä aiheita henkilöstöpalaveriin ja pyritään yhdessä löytämään toimintaa kehittäviä työtapoja

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

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

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

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, arvoihin, palvelulupaukseemme ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea toimintaamme. Tietoa

voimavaralähtöisyydestä jaetaan myös IKI-verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Ikääntyneiden asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn tukeminen on tavoitteellista toimintaa, jossa tuetaan asiakkaan mahdollisimman itsenäistä suoriutumista ja terveyden ylläpitämistä. Asiakkaan kanssa yhdessä tehtävän laaja-alaisen RAI-arvioinnin yhteydessä selvitetään asiakkaan omat hoidon tavoitteet sekä toimintakyky ja näiden pohjalta luodaan asiakkaalle yksilöllinen hoito- ja toteuttamissuunnitelma.

Fyysisen toimintakyvyn tukemisessa on tärkeää, että hoitaja kannustaa asiakasta fyysiseen aktiivisuuteen ja asiakasta tuetaan päivittäisten toimintojen selviytymisessä. Henkilökunta tukee asiakasta omassa kodissaan huomioimalla myös asiakkaan elinympäristöä niin, että se tukee asiakkaan itsenäistä suoriutumista erilaisilla toiminnoilla ja apuvälineillä. Psykkistä ja kognitiivista hyvinvointia tuetaan huomioimalla ja kannustamalla asiakasta käyttämään kognitiivisia taitojaan eli muistamista, oppimista, kielellisten taitojen ja päätöksenteon kykyä. Psykkisen hyvinvoinnin tukemiseksi kannustetaan asiakasta hoitamaan omia asioitaan niin pitkään, kun se on toimintakyvyn kannalta mahdollista. Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä tuetaan kannustamalla asiakkaita olemaan yhteydessä toisiin ihmisiin ja läheisiin. Sosiaaliset suhteet ovat tärkeitä myös fyysisen, psyykkisen ja kognitiivisen toimintakyvyn kannalta. Henkilökunta kannustaa asiakkaita osallistumaan sosiaalisiin tilanteisiin ja auttaa löytämään asiakkaalle sopivia kontakteja ja ryhmiä sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

Urjalan kotihoidossa asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä arvioidaan joka asiakaskäynnillä ja se kirjataan mahdollisimman kattavasti ja kuvaavasti asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Ennen asiakaskäyntiä hoitajat lukevat edellisten asiakaskäyntien kirjaukset ja tutustuvat asiakkaan hoito- ja toteuttamissuunnitelmaan. Hoitajan tulee reagoida edellisistä kirjauksista esiin tulleisiin huomioihin ja toimia asiakaskäynnillä sen mukaisesti. Arviointi tapahtuu havainnoimalla liikkumista, ulkonäköä (ilmeet, eleet, ihon väri yms.) keskustelemalla asiakkaan kanssa (vointi,

mieliala, kuulumiset yms.), ympäristön havainnointi, käyttämällä hyödyksi erilaisia mittareita, kuten verensokeri- ja paine yms. Asiakkaan tilan muutoksista on tärkeää huolellisen kirjaamisen lisäksi tiedottaa asiakkaan sairaanhoitajaa sekä omaisia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä myös muihin erityisammattiryhmiin, kuten lääkäriin, fysioterapeuttiin tai sosiaalityöntekijään. Kiireettömissä asioissa ollaan yhteydessä asiakkaan oman tiimin sairaanhoitajaan, joka on tarvittaessa yhteydessä eteenpäin, esimerkiksi lääkäriin.

Henkilökunta huolehtii, että asiakkaalla on ajantasainen hoito- ja toteuttamissuunnitelma. Jos suunnitelmissa nähdään muutostarpeita päivittää hoitohenkilökunta asiakkaan. Toteuttamissuunnitelmien muutoksista ollaan yhteydessä yksikön asiakasohjaajaan ja tehdään muutostarpeesta väliarvio asiakastietojärjestelmään, jonka pohjalta asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelmaa vastaamaan todellista hoidon tarvetta. Urjalan kotihoidossa asiakkaan toteuttamissuunnitelmien toteutumista seurataan suunniteltujen asiakas aikojen ja toteutuneiden aikojen vertailulla. Vertailussa huomattaviin eroavaisuuksiin paneudutaan ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat muutokset asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan palveluiden suunnitelman ja toteutuksen on oltava tasapainossa.

Iltaisin ja viikonloppuisin ammattilaiset voivat olla yhteydessä Sote-tilannekeskukseen. Sote-tilannekeskuksesta hoitaja saa sairaanhoitajan apua tilanteen arviointiin ja hoitamiseen. Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluissa Sote-tilannekeskus tarjoaa ammattilaiselle tukea ja turvallisuuden tunnetta sekä antaa lisäedellytyksiä onnistua työssä.

Ammattilaisella on mahdollisuus olla yhteydessä myös lääkärin takapäivystykseen ympärivuorokauden, joka toimii kotihoidon asiakkaiden hoidon tukena. Kiireellisissä tilanteissa hoitaja on yhteydessä suoraan hätäkeskukseen.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoito- ja 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.

Merja Niekka, palveluesimies, [merja.niekka@pirha.fi](mailto:merja.niekka@pirha.fi)

Miia Mattila, palvelupäällikkö, [miia.mattila@pirha.fi](mailto:miia.mattila@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, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava asiakassuunnitelma”

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

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

### **Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat**

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

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

Ennen kotihoidon palveluiden aloittamista asiakasohjaaja käy kotikäynnillä ja tekee iRAI CHA arvioinnin, jonka pohjalta hän arvioi, onko asiakkaan kohdalla tarpeen tehdä laajempaa palvelutarpeenarvioita. Sairaalasta kotiutuvien uusien asiakkaiden kohdalla asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arviointi puhelimitse sairaalan henkilökunnan kanssa. Asiakasohjaaja voi käyttää tapauskohtaisesti palveluiden myöntämisessä yksilöllistä harkintaa.

Kotihoidon asiakkaat, jotka ovat sairaalassa ilmoitetaan Uoma-järjestelmän kautta kotihoidon sairaanhoitajille. Ohjelman välityksellä kotihoidon sairaanhoitaja ja osaston henkilökunta sopivat asiakkaan kotiutumiseen liittyvistä asioista.

Kaikki uudet asiakkaat tulevat säännöllisen kotihoidon palveluiden piiriin arviointijakson kautta. Kuntouttavan arviointijakson aloituksesta päättää aina asiakasohjaaja. Hoidon aloitusajankohta määräytyy asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Arviointijakson kesto on 2–4 viikkoa, jonka aikana tehdään yksilöllinen palvelutarpeen arviointi. Arvioinnin tulosten pohjalta asiakasohjaaja myöntää kotihoidon palveluita, mikäli kotihoidon myöntämisen perusteet täyttyvät. Tilapäiset kotisairaanhoidon asiakkaat tulevat sairaanhoitajan arvioinnin perusteella.

Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti hoidon edetessä. Asiakkaan toteuttamis- ja hoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

Asiakkaan kanssa tehdään laaja-alainen RAI-arviointi, keskustellaan avuntarpeesta ja pohditaan yhdessä, millaisilla avuilla turvallinen kotona asuminen voidaan turvata. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoja kerrotaan avoimesti ja ymmärrettävästi asiakkaalle ja hänen omia toiveitaan ja päätöksiään kunnioitetaan. Asiakasohjaaja tekee asiakkaalle myönnettyistä palveluista päätöksen, joka postitetaan asiakkaalle tiedoksi kotiin.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa hänen hoitoaan koskevista kirjauksista. Kirjauksiin voidaan tutustua hoitajan kanssa kotikäynnin yhteydessä. Kirjausten laajempaa tarkastelua varten tulee asiakkaan tehdä kirjallinen pyyntö Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Asiakasta kohdellaan loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään kunnioitetaan. Hänen hoitoaan toteutetaan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutetaan turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä

tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu vääriin käsiin. Asiakkaalle annetaan tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Urjalan kotihoidon asiakkaille tarjotaan laadukasta, yksilöllistä ja asiakaslähtöistä palvelua. Palvelumahdollisuuksista kerrotaan asiakkaalle avoimesti ja heitä tuetaan valitsemaan paras palvelukokonaisuus. Kotihoidon henkilökunta on ammattitaitoista ja heidän osaamistaan tuetaan jatkuvasti koulutuksilla.

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

Urjalan kotihoidossa hoito perustuu asiakkaan yksilölliseen kohteluun, asiakkaan toiveita ja tarpeita kuullaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaisesti. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaiden oma tahto sekä heidän toiveensa palvelun sisällöstä, nämä kirjataan RAI-arviointiin sekä hoito- ja toteuttamissuunnitelmaan.

Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Jos henkilökunta havaitsee epäasiallista kohtelua, tulee siitä ilmoittaa välittömästi epäasiallisen kohtelun ilmoituslomakkeella tai suullisesti yksikön esihenkilölle.

Esihenkilö aloittaa epäasiallisen kohtelun selvittämisen välittömästi henkilökunnan, asiakkaan ja omaisten kanssa sekä ilmoittaa siitä palvelupäällikölle. Epäasiallista kohtelua ei hyväksytä.

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, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun voi asiakas antaa kirjallista palautetta asiakaskansiosta löytyvällä palaute lomakkeella. Asiakas voi olla yhteydessä myös puhelimitse kotihoidon esihenkilöön ja henkilökunta opastaa yhteydenotossa. Esihenkilö käy ensin keskustelua asiakkaan ja/tai omaisten kanssa tilanteesta ja yhdessä muodostetaan kokonaiskuva tapahtuneesta. Tämän jälkeen esihenkilö ohjaa asiakasta ja/tai hänen omaisiaan muistutuksen tai kantelun tekemisen mahdollisuudesta. Esihenkilö ohjaa asiakasta ja/tai omaisia olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jolta he saavat apua muistutuksen /kantelun tekemiseen.

### **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](#)

Urjalan kotihoidon palveluiden toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat toivomukset. Asiakas otetaan mukaan hänen hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hoitoa sekä palvelua suunnitellaan tämän pohjalta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan antamalla hänelle kaikki hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista, hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei kuitenkaan katkaise hoitosuhdetta. Laatumalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa kotihoidon henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

Kotihoidon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Kotihoidossa ei ole käytössä rajoittavia toimenpiteitä. Mikäli palvelua ei pystytä toteuttamaan turvallisesti ilman itsemääräämisoikeuteen kohdennettavia rajoittamistoimenpiteitä, asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan palvelutarpeen arvioinnin kautta muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

### **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 sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

### Kuntouttava arviointijakso

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

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

Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi

vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja / terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä.

Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, 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 palvelutarve, 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 muututtua oleellisesti.

Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä laaja-alainen RAI-arviointi, jonka yhteydessä keskustellaan hänen omista tavoitteistaan, toiveistaan ja avuntarpeestaan. Asiakkaan kanssa käydään yhdessä läpi, millaisilla avuilla turvallinen kotona asuminen voidaan mahdollistaa. Hänelle kerrotaan avoimesti ja selkeästi eri palveluvaihtoehdoista, tukipalveluista ja annetaan mahdollisuus vaikuttaa palvelukokonaisuuteen. Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti jokaisen ihmisarvo, vakaumus, kulttuurisuus ja yksityisyys huomioiden. Palveluiden tuottamiseksi tarvittavia tukipalveluita voidaan käyttää avuksi esim. kielellisten haasteiden kohdalla tulkkipalveluita.

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman palvelunsa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen omien kykyjensä mukaisesti. Hänellä on oikeus saada tietoa vaikutusmahdollisuuksistaan ja siitä minkälainen merkitys sillä on tehtäviin päätöksiin ja toimenpiteisiin. Asiakasta kuullaan ja hän saa sopia palveluista yhteisymmärryksessä ammattilaisen kanssa. Kotihoidon palvelu on asiakkaan tarpeista lähtevää palvelua, jossa häntä kuullaan ja avustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa.

Henkilökunta auttaa asiakasta hänen etujensa ja oikeuksiensa mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus tehdä itseään koskevia päätöksiä ja häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta kirjallisesti ja suullisesti.

### **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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto: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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

### **3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely**

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa

kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

Lisätietoja: <https://lvv.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 Urjalan kotihoitoa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirastolle) 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 valvontavirastolle) 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

Urjalan kotihoitoa koskevat muistutukset ja kantelut otetaan aina vakavasti ja niihin liittyvät asiat selvitetään perusteellisesti. Vastaamiseen osallistuu ilmoitusta koskeva henkilökuntaryhmä ja vastaamisessa käytetään apuna tarvittaessa asiantuntijan apua. Jokainen ilmoitus käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja esille tulleisiin epäkohtiin ja puutteisiin tartutaan napakasti. Jokaisesta ilmoituksesta otetaan opiksi ja mietitään yhdessä tarvittavia muutostoimia ja kehittämistarpeita, joiden käytäntöön vienti suunnitellaan ja toteutetaan toimintaa muokkaamalla ja kehittämällä.

### **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/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](https://www.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 Urjalan kotihoidon palavereissa 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](https://asiakaskokemus.intra.pirha.fi)

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

## 3.6 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

- 24 lähihoitajaa
- 3 sairaanhoitajaa
- 1 palveluesimies

### Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Urjalan kotihoidossa sijaisjärjestelyihin turvaututaan tilanteissa, kun työtehtäviä ei pystytä hoitamaan omalla henkilökunnalla. Urjalan kotihoidon äkillisten sijaistarpeiden henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Urjalassa asiakkaiden luokse välimatkat voivat olla pitkiä, joten matkoihin kuluva aika huomioidaan henkilöstömäärän riittävyttä arvioitaessa.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan toteuttamissuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta

tarkastelemalla ja yksittäisen työvuoron osalta seuraamalla välittömän asiakastyön osuutta työvuoron kokonaisuudesta. Sijaistustarpeen kartoittamisesta ja sijaisten rekrytoinnista vastaa kotihoidon esihenkilö ja äkillisissä poissaolotilanteissa yhteistyössä toiminnanohjauksen kanssa. Lyhyet äkilliset poissaolot hoidetaan sisäisin järjestelyin, vain välttämättömissä tilanteissa palkataan ulkopuolinen sijainen. Mikäli sijaista ei saada, varmistaa silti kuitenkin, että asiakkaiden tarvitsema hoito voidaan turvata riittävällä tasolla.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt peruste, mikä on mainittava työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävä sijaisuus avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Ellei varahenkilöä tai ulkopuolista sijaista saada turvaututaan tällaisessa tilanteessa oman henkilökunnan vapaaehtoisuuteen perustuvaan lisätyöhön. Jokaiselle lähiesihenkilölle on nimetty sijainen, joka sijaistaa lähiesihenkilöä tarpeen mukaan.

Urjalan kotihoidon yksikössä sijaistarpeet on saatu täytettyä hyvin tuttujen sijaisten, varahenkilöstön ja oman henkilökunnan avun turvin. Vuokratyövoiman käyttö on yksikössä erittäin vähäistä.

Lähihoitajien ja sairaanhoitajien sijaisena voi toimia myös alan opiskelijat täyttäessään vaadittavat opintopisteet sekä kun lääkeluvat ja rikosrekisteri on kunnossa. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Esihenkilö arvioi tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja sen, että hänellä on tehtävien hoitamiseen riittävät edellytykset. Yksikön esihenkilö tarkistaa jokaiselta sijaiseksi aikovalta opiskelijalta opintorekisteriotteen, lääkelupatodistukset ja näytöt sekä pyytää rikosrekisterin katsottavaksi.

Perehdytyksen ja lääkehoidon osalta toimitaan lääkehoitosuunnitelmassa annettujen ohjeiden mukaisesti. Sijaiseksi tulevalle opiskelijalle sovitaan oma perehdyttäjä, joka perehdyttää sijaisen yksikön perehdytysrungon mukaisesti. Jokainen henkilökunnan jäsen on myös velvollinen ohjaamaan ja opastamaan uutta työntekijää. Esihenkilö vastaa perehdyttäjän valinnasta ja valvoo omalta osaltaan perehdytyksen etenemisestä.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](#) ja [Vuokratyövoima - 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://lvv.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 työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä, Pirkanmaan hyvinvointialueen Intran sisältö ja Teams kansioissa olevat ohjeet ja materiaalit.

Urjalan kotihoidossa uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimetään oma perehdyttäjä, joka käy läpi perehdytysohjelman mukaiset asiat. Koko henkilökunta osallistuu myös aktiivisesti perehdytykseen ja ohjaukseen. Yksikössä on käytössä tällä hetkellä lyhytaikaisille sijaisille suunnattu perehdytysmateriaali. Pidemmässä perehdytysjaksossa käytetään kotihoidon omaa perehdytysmateriaalia ja siihen laadittua perehdyttämiskäytäntöä. Vakituisten henkilökunnan perehdyttämiseen käytössämme on Pirkanmaan hyvinvointialueen Intro-perehdytysjärjestelmä. Perehdyttämispäivien lukumäärä suunnitellaan yksilöllisesti, joiden aikana työntekijä työskentelee yksikön ammattilaisen kanssa. Varsinaisen perehdytysjakson jälkeen saa uusi työntekijä aina kysyä neuvoa ja olla yhteydessä kollegoihin ja ryhmävastaavaan sekä esihenkilöön avun ja lisäohjeen saamiseksi.

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 tehtäväkenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen 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](http://intra.pirha.fi/Verkkokoulutus)

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

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

### **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.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan toteuttamissuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta tarkastelemalla ja yksittäisen työvuoron osalta seuraamalla välittömän asiakastyön osuutta työvuoron kokonaisuudesta.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan myös toiminnanohjausjärjestelmästä työajan ja ohjelmasta saatavien raporttien avulla. Raporteista nähdään esimerkiksi asiakkaalla tehtävän työajan osuus sekä asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden aikojen suhde. Seurannassa käytetään hyödyksi myös lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa, josta nähdään hyvinvointialueen asettamien tavoitteiden täyttymistä. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti.

Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. Henkilökunnan esille tuomat huomiot, poikkeamailmoitukset (HaiPro), asiakaspalautteet ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla kuten THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Yksikön esihenkilö seuraa asiakastilannetta ja henkilökunnan määrää päivittäin ja reagoi herkästi tarvittaviin henkilökunnan muutostarpeisiin. Työ suunnitellaan asiakasturvallisuus ja työturvallisuus huomioiden. Henkilökunnan puutostilanteet pyritään aina hoitamaan mahdollisimman nopeasti kuntoon. Vain harvoin joudutaan turvautumaan henkilökunnan puutostilanteissa poikkeusjärjestelyihin. Tällaisissa tilanteissa henkilökunnan resurssi keskitetään vain olennaiseen ja välttämättömään asiakastyöhön, tällöin muut tehtävät jäävät odottamaan. Vajetilanne minimoidaan mahdollisimman lyhyeksi selvittämällä kaikki sijaismahdollisuudet.

### 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](#)

Urjalan kotihoidossa kootaan Minun tiimini palaveri koolle, kun asiakkaalla tunnistetaan moniammatillisen tuen tarve. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan ja henkilökunnan tunnistamiin asioihin ja haasteisiin. Tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, avoin keskustelu ja tilanetten kokonaisvaltainen käsittely.

Kotihoitoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa niin, että sosiaalihuollon ja tarvittavien muiden asiantuntijoiden palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Henkilökunta on tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin, jos asiakas antaa siihen luvan.

Yhteistyö asiakasohjaajien kanssa on kotihoidon arkityössä tiivistä. Joustavaa ja avointa yhteistyötä tehdään säännöllisesti viikoittain tapahtuvassa moniammatillisessa Tarmo-tiimissä. Tiimissä keskustellaan, arvioidaan ja sovitaan moniammatillisesti asiakasasioista, jotta asiakas saa tarkoituksenmukaiset palvelut. Tiimiin osallistuvat asiakasohjaaja, sairaanhoitaja sekä vastuuhoitaja/tiimin lähihoitaja mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaan eri ammattilaiset, esim. fysioterapeutti, toimintaterapeutti, sosiaalityöntekijä, lääkäri, suuhygienisti. Asiakas itse ei ole läsnä tapaamisissa. Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan tulee esiin kaikkien ammattilaisten kautta. Eri ammattilaisten kirjaukset ovat käytettävissä TARMO-tiimissä, kukin ammattilainen tuo esille oman näkemyksensä tilanteesta. Muina aikoina asiakasohjaajaan voidaan pitää yhteyttä asiakastietojärjestelmän sähköisen mahdollisuuden avulla sekä joustavasti kiireisissä asioissa myös puhelimitse ja sähköpostitse.

Omatyöntekijän tulee tarpeen mukaan neuvoa ja tukea iäkästä asiakasta, seurata hänen toteuttamissuunnitelmansa toteutumista ja palvelutarpeiden muutoksia sekä olla yhteydessä palvelun järjestäjään ja toteuttajaan palveluiden saannin ja niiden laadun varmistamiseksi.

Kotihoidon henkilökunta eri ammattiryhmien edustajat ja muut asiakkaan hoitoon osallistuvat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden ja sairaalapalveluiden kanssa. Henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Asiakkaan tilannetta selvitetään kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyön onnistumisessa ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Urjalan alueella (mm. avopalvelut, IKI- palvelut) on käytössä yhteinen potilas- ja asiakastietojärjestelmä, joka mahdollistaa joustavan ja ajantasaisen yhteydenpidon asiakkaan asioissa, asiakkaan luvalla.

### **3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet**

#### **Toimitilat ja välineet**

Urjalan kotihoidon toimitilat on remontoitu kotihoidon toimintaan sopiviksi vuonna 2022. Työtilan turvallisuutta on varmistettu ennen remontointia sisäilmatutkimuksilla. Tilassa on uusittu viilentävä ilmanvaihtojärjestelmä ja hyvä uusittu valaistus. Remontoidut työtilat soveltuvat oikein hyvin kotihoidon toimintojen käyttöön.

Lakisääteinen kemikaaliluettelo ja kotihoidon henkilöstön käytössä olevien tuotteiden käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät sähköisesti kotihoidon perehdytyskanavalta ja nopeasti myös yksikön kahvihuoneen kemikaaliturvallisuus kansioista ja on näin ollen koko henkilöstön luettavissa.

Jokaiselle tiimille löytyy työtilasta oma rauhallinen tiimitila, jossa on riittävästi työskentelytilaa, tietokone sekä kaappi / hyllytilaa. Jokaisessa tiimitilassa, taukotilassa ja wc tiloissa on käsienpesumahdollisuus. Työtilaan johtava ulko-ovi on aina lukossa. Työtilasta löytyy kolme erillistä poistumisreittiä ulko-oven lisäksi. Tiloissa on yksi iso taukotila.

Kotihoidon asiakkailla kotiympäristöä muokataan tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia sekä asiakkaan oman viihtyvyyden ja turvallisuuden huomioiden. Asiakkaan kodissa otetaan huomioon kuitenkin aina asiakkaan oma päätösvalta ja järjestelyistä sovitaan asiakkaan kanssa ja niitä tehdään vain hänen luvallansa. Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, jossa heillä on päätösvalta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla kodin siisteydessä on ongelmia, koteihin kertyy roskaa, jätettä tai liikaa palokuormaa. Näiden asiakkaiden kohdalla henkilökunta ohjaa ja auttaa asiakasta tilaamaan yksityistä siivousapua tai pyytää asiakkaan läheisiä järjestelemään kotia. Palokuorman lisääntyessä asiasta keskustellaan ensin asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa. Ellei asiassa tapahdu muutosta parempaan tehdään asiakkaan tilanteesta paloturvallisuusilmoitus Pirkanmaan pelastuslaitokselle. Asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisen kanssa keskustellaan em. turvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja niiden hallintakeinoista.

Jos asiakkaan asunnossa on häiriötä aiheuttavia tai uhkaavasti käyttäytyviä ulkopuolisia henkilöitä, hoitaja pyytää kyseisiä henkilöitä poistumaan asunnosta asiakaskäynnin ajaksi. Tarvittaessa hoitaja voi pyytää apua vartijapalvelusta / poliisilta. Jos asunnossa on hoitajan vaaralliseksi arvioima lemmikkieläin, neuvotellaan asiakkaan kanssa lemmikkieläimen laittamisesta toiseen huoneeseen kotikäynnin ajaksi. Mikäli asunnossa työskentely ei ole turvallista, ilmoitetaan asiakkaalle, että hoitajan on poistuttava paikalta. Tarvittavien toimenpiteiden toteuttaminen ja asunnossa työskentelyyn liittyvien riskien hallinta on asiakkaan vastuulla.

Kotihoidon toimitilan siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy sovitun palvelusopimuksen mukaisesti. Kiinteistönomistaja vastaa kotihoidon toimitilojen huoltotoimenpiteistä. Pirkanmaan hyvinvointialueen tilanhallintapalvelut vastaavat kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle. Kiinteistöä ja kiinteistössä olevia kalusteita / välineitä koskevista huoltotarpeista tai epäkohdista tehdään huoltopyyntö Paketti-ilmoituksella. Kiireellisessä asiassa huoltotarpeesta tai epäkohdasta ilmoitetaan myös toimitilojen kiinteistöhoitajalle.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Apuvälineiden käytön mahdollisuus on tärkeää kotihoidon henkilökunnan työturvallisuuden näkökulmasta ja asiakkaan tulee se mahdollistaa. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, seisomateline ja nostolaite.

Lääkinnälliset laitteet kuten verensokeri- ja verenpainemittarit hankitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen Tuomi Logistiikan keskuksen kautta. Laitteiden huollosta ja uusimisesta pidetään huolta yksikön ammattilaisten toimesta. Rikkinäiset ja epäkunnossa olevat laitteet poistetaan käytöstä. Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään

terveydenhuollon laitteiden vaaratilanteista HaiPro läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoituksia, jotta haasteet ja ongelmat tulevat esille ja niihin voidaan puuttua ja tehdä korjaavia toimenpiteitä.

### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Urjalan kotihoidon työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty viimeksi 7.12.2023 ja palotarkastus 13.1.2025.

### **Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto**

Urjalan kotihoidon tiloista vastaa Urjalan kunta, jonka vastuulla on kiinteistön huolto ja korjaustarpeet. Kiinteistöön kohdistuvissa huollon ja korjauksen huomioista tehdään tilaus Pirkanmaan hyvinvointialueen Paketti järjestelmän kautta. Pienemmissä tai kiireisemmissä huoltoon liittyvissä asioissa, ollaan yhteydessä suoraan Urjalan kunnan huollosta vastaaviin päivystäjiin. Kiinteistöä koskevista vaaraa aiheuttavista havainnoista tehdään aina HaiPro-ilmoitus ja asiaa ryhdytään korjaamaan mahdollisimman pian uusien vahinkojen estämiseksi. Kiinteistöön kohdistuvista muutoksista ja huomioista tiedotetaan henkilökuntaa yksikön pikaviestintäkanavien sekä henkilöstöpalaverin kautta.

Kotihoidon tilojen siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy sovitun sisällön mukaisesti. Epäkohtien ja muutostöiden esille tullessa ollaan ensisijaisesti yhteydessä suoraan työntekijän kanssa. Jos tilanne on haastava tai työntekijän työhön vaikuttava muutos, ollaan silloin yhteydessä myös Voimian työntekijän esihenkilöön. Palveluntuottajan kanssa pidetään vuosittain tapaaminen, jossa keskustellaan avoimesti tuotetusta palvelusta ja sen laadusta. Palveluntuottaja toteuttaa vuosittain myös kyselyn palvelun laadusta koko kotihoidon henkilöstölle.

Urjalan kotihoidossa turvallisuus kuuluu kaikille. Kun työntekijä havaitsee turvallisuutta vaarantavan tai epäasianmukaisen välineen, tulee hänen poistaa se heti käytöstä, ilmoittaa siitä esihenkilölle ja tehdä HaiPro-vaaratapahtumailmoitus. Esihenkilö jatkaa asian selvittelyä, hän järjestää laitteelle huollon, korjauksen tai hoitaa välineen poiston, jos sille on tarvetta. Kotihoidon uudet välineet opastetaan työntekijöille.

## Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääikintäteknikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääikinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta. Lääikintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääikinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääikintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääikintäteknikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääikinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyynnö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyynnö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään terveydenhuollon laitteiden vaaratilanteista HaiPro läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoituksia, jotta haasteet ja ongelmat tulevat esille ja niihin voidaan puuttua ja korjata.

Asiakastyössä henkilöstön käytössä olevia laitteita ovat mm. lääikeautomaatit, verenpainemittarit, verensokerimittarit, korvalamput sekä vierianalytiikkalaitteet. Em. laitteet on merkitty laiterekisteriin, jonka ajantasaisuudesta vastaavat tiimien sairaanhoitajat ja lääikeautomaattien osalta teknologiayhdyshenkilö. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa käyttämänsä laitteen epätarkoituksenmukaisesta toiminnasta sairaanhoitajalle tai yksikön esihenkilölle.

Lääikinnällisten laitteiden hankinta tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen Tuomi Logistiikan keskuksen kautta. Laitteiden huollosta ja uusimisesta pidetään huolta yksikön ammattilaisten toimesta. Lääikinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tehdään palvelupyynnö Paketti-järjestelmän kautta

laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Kotihoidon asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden osalta (esim. happirikastin, insuliinipumput) toimitaan hoitotarvikepalvelun ohjeistuksen mukaisesti. Kotihoidon henkilöstö tarkkailee laitteiden toimivuutta asiakaskäynneillä ja puuttuu tilanteeseen epäkohdan havaittuaan. Uuden laitteen käyttämistä varten työntekijöille hankitaan riittävä perehdytys. Kotihoidon asiakkaiden kuulolaitteiden huolto järjestetään Tays-kuulokeskuksen kautta.

### **Säteilyn käytön turvallisuus**

Ei koske yksikköä.

## **3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

### **Tietojärjestelmät**

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

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

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

Urjalan 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 yhteiset asiakas- ja potilastietojärjestelmät ja toiminnanohjausjärjestelmä.

Kotihoidossa käytössä olevat teknologiset ratkaisut ja niiden käyttömahdollisuudet arvioidaan aina asiakaskohtaisesti, asiakkaan yksilöllisen tilanteensa perusteella. Asiakkaan kanssa tutustutaan yhdessä uuteen teknologian laitteeseen ja sitä testataan käytännössä ammattilaisen avulla. Henkilökunta on opastettu uuden teknologian käyttöön järjestelmän tuottajan koulutuksilla. Jatkossa uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön yksikössä käytännön ohjauksen ja videomateriaalin avulla.

Kotihoidossa on käytössä teknologiaa osana kotihoidon palvelua esim. etäkäyntipalvelu ja lääkeautomaattipalvelu. Etäkäyntipalvelussa kotihoidon käynti toteutetaan kuvapuhelinyhteydellä. Myös asiakkaan läheisten on mahdollista ottaa yhteyttä asiakkaaseen kuvapuhelinlaitteen välityksellä. Etäkäyntipalvelun alkuvaiheessa asiakas harjoittelee laitteen käyttöä yhdessä hoitajan kanssa. Lääkeautomaattipalvelussa asiakkaan lääkkeet antaa lääkerobotti hoitajan täytettyä annosjakelupussirullan laitteeseen. Jos asiakas ei ota lääkkeitä määriteltynä aikana, laite siirtää lääkkeen erilliseen säiliöön, minkä jälkeen lääke ei ole enää asiakkaan saatavilla. Ottamatta jääneestä lääkkeestä lähtee etähoitojärjestelmän kautta tieto hoitohenkilöstölle. Lääkeautomaattiin voidaan myös ohjelmoida asiakkaalle muistutusviestejä esim. dosetissa olevien lääkkeiden ottamisesta.

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään kuvapuhelimen ja lääkeautomaatin käyttöön. Asiakas perehdytetään hänellä käytössä oleviin teknologia-laitteisiin kuljettamalla palveluita aluksi rinnakkain. Lääkeautomaatti kerää lokitiedot tunnistamalla laitetta käyttävät kotihoidon työntekijät. Laitteiden toimitus asiakkaalle ja laitteen pois kuljetus palvelutarpeen loputtua tulee olla dokumentoitua. Lääkeautomaattia käyttää vain lääkeluvat omaava lähi- tai sairaanhoitaja.

Lääkeautomaatissa on akku sähkökatkoksien varalle. Lääkeautomaattipalvelun osalta on laadittu myös toimintaohjeet häiriötilanteiden varalle. Lisäksi henkilöstön käytettävissä on lääkeautomaattipalvelun asiakaspalvelu ympärivuorokauden. Teknologian soveltuvuutta osana asiakkaan hoidon toteuttamista arvioidaan heti asiakkuuden alkaessa. Soveltuvuuden arvioinnissa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. Ehdotus teknologiaratkaisujen käyttöönotosta voi nousta keskusteluun asiakasohjaajan kotikäynnin yhteydessä, arviointijakson aikana kuin kotihoidon palveluidenkin ollessa jo käynnissä. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua mahdollisesta teknologiaratkaisusta ja laitteiden käyttöön voidaan tutustua yhdessä muiden palveluiden ollessa rinnalla. Asiakkaan tulee hyväksyä teknologiaratkaisut, jotta näihin palveluihin voidaan pysyväisluontoisesti päätyä. Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

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

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

Kotihoidon työntekijän tulee toimittaa asiakkaan suostumuksella otettu valokuva kyseiseen tarkoitukseen ja poistaa valokuva kuvaamiseen käytetystä laitteesta.

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

Kotihoidon työntekijällä ei ole lupaa myöskään videokuvata asiakasta tai asiakkaan kotia. Kotihoidon tuella järjestetty videoyhteydellinen etävastaanotto, esimerkiksi lääkärin etäkäynti, järjestetään 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.

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

## **Tietosuoja ja tietoturva**

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja 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)

Urjalan 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 terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan

hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

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

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

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.

Urijalan kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Esihenkilö tilaa uudelle työntekijälle tarvittavat käyttöoikeudet eri järjestelmiin Paketti järjestelmän kautta.

Henkilökunnalla on koulutuksen tuoma perusvalmius asiakaskirjauksien tuottamiseen. Urjalan kotihoidon perehdytyksessä käydään läpi toiminnanohjausjärjestelmän kautta tehtävät päivittäiskirjaukset, niiden tekninen toteuttaminen sekä asiakastietojärjestelmien hoito- ja toteuttamissuunnitelman rakenne ja tekninen käyttö.

Tehty asiakastyö kirjataan toiminnanohjausjärjestelmällä kotikäynnin yhteydessä ja tätä täydennetään tarvittaessa toimistolla. Jokaiselle työntekijälle on työvuorokohtaisesti työtehtäviin tarkoitettu työpuhelin ja tässä tarvittavat sovellukset ja niiden käyttöoikeudet. Toimistolla on riittävä määrä työpisteitä, jossa työntekijällä on mahdollisuus tehdä kirjallisia työtehtäviä. RAI-arvioiteja varten käytössä on myös tablettilaitteita.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä varten saadaan ajantasaiset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestelmäasiantuntijoilta. Henkilökunnalle järjestetään työnantajan toimesta ajantasaista asiakas- ja potilastiedon käsittelyä ja kirjaamista koskevaa koulutusta, johon henkilökunta voi osallistua. Ohjeita löytyy kattavasti myös Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrasta ja Teams- kanavilta. Ohjelmien käytössä ilmenevien ongelmien suhteen voi henkilökunta olla yhteydessä IsteKin palvelunumeroon, josta saadaan lisäohjeita.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa ja tietojärjestelmien käytössä kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Kotihoidon perehdytysoppaaseen on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet kirjaamisen periaatteista ja tietosuojan noudattamisesta. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi eri tietojärjestelmät, joita työntekijä työssään tarvitsee sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt. Kotihoidon esihenkilö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen intranetistä. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset.

Yksikön esihenkilö ja tarvittaessa hänen sijaisensa toimivat yksikön tunnustilaaajina. Työntekijälle tilataan vain siinä laajuudessa olevat tunnukset, mitä hän työtehtäviensä hoitamiseksi tarvitsee. Tarpeettomien tai ylipitkien käyttöoikeuksien päättämisestä huolehditaan. Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu asiakastietolakiin sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräykseen. Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa kotihoidossa varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta. Kotihoidon työntekijät suorittavat tietosuojan- ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Urjalan kotihoidossa järjestetään säännöllisesti tietosuoja- ja tietoturvakierro (viimeisin toteutettu 10.6.25). Kierrolla tehdyt havainnot on käyty henkilöstön kanssa läpi yhteisessä henkilöstöpalaverissa.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on ilmoittaa havaituista tietosuojapoikkeamista tai -loukkauksista Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöä koskevan ohjeistuksen mukaisesti. Tietosuojaa tai tietoturvaa koskevan häiriön tai turvallisuuspoikkeaman havainneen työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä asiasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Lisäksi työntekijän tulee tehdä poikkeamasta/häiriöstä HaiPro-ilmoitus. Tietosuojavastaava tekee tarvittaessa ilmoituksen

tietosuojaviranomaiselle. Tietojärjestelmien häiriöistä ilmoitetaan Istekkin käyttötukeen. Urjalan kotihoidon esihenkilö on tilannut sähköpostiin häiriöilmoituksia koskevat tiedotteet, jotta ajan tasainen tiedonkulku tietojärjestelmiä koskevista häiriötilanteista varmistuu. Häiriötilanteissa toimitaan yksikön varautumissuunnitelman mukaisesti. Varautumissuunnitelma on käyty henkilöstön kanssa yhdessä läpi ja se löytyy kotihoidon toimitilasta sekä on henkilöstön luettavissa sähköisesti kotihoidon perehdytyskanavalla Teamsissä.

### **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.



omalääkäri terveysasemalla. Asiakkaan pääasialliset lääkärikonsultaatiot hoidetaan oman lääkärin kautta. Kiireellisissä päivystysluonteisissa asioissa turvaudutaan terveysaseman päivystykseen Akaan hyvinvointikeskuksessa. Kiireelliset lääkärin konsultaatiota tarvitsevat asiat hoidetaan iltaisin ja viikonloppuisin lääkäritakapäivystyksen kautta.

### 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://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Urjalan kotihoidon toimitilojen siisteydestä huolehtii Voimian työntekijä sovitulla ja säännöllisellä yleissiivouksella. Voimialla on palvelusuunnitelma, jonka mukaisesti siivous toteutuu yksikössä. Jokainen henkilökunnan jäsen osallistuu myös omalta osaltaan yhteisten tilojen hygienian ja puhtauden toteutumiseen. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset löytyvät henkilöstölle Intran-sivuston kautta. Yksikössä on kaksi hygieniavastaavaa, jotka käyvät hygienia- ja tartuntatautien koulutuksissa ja heidän kauttansa koko yksikkö saa ajantasaista tietoa. Hygieniayhdyshenkilöt toimivat esihenkilön tukena hygienia-asioiden seurannassa ja ohjeiden antamisessa henkilökunnalle. Työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Hygieniakäytännöt kuuluvat osana perehdytykseen.

Asiakkaiden kodin siisteyttä seurataan ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan tukea yksityiseltä siivouspalvelun tuottajalta. Kotiin annettavien palveluiden henkilökunta ei varsinaisesti toteuta siivousta asiakkaalla, mutta huolehtii kuitenkin tarvittaessa päivittäisestä siisteydestä, kuten pöydän pyyhkimisestä, tiskien tiskauksesta, wc; n puhtaudesta ja roskahuollosta.

Jokainen työntekijä pitää huolta omasta hygieniastaan ja kiinnittää erityistä huomiota käsihygienian ohjeiden noudattamiseen. Henkilökunnalla on suojavaatteet Sakupen-työvaatepalvelun kautta, jossa suojavaatteet huolletaan.

Kotihoidossa noudatamme Pirkanmaan erikoissairaanhoidossa laadittuja kotiin annettavien palveluiden hygieniaohteita. Alueemme hygieniayhdyshenkilö kouluttaa ja antaa tarvittaessa henkilökunnalle ohjeita hygieniasoissa. Jokainen henkilökunnan jäsen vastaa ja turvaa omalla toiminnallaan hyvän hygieniakäytännön toteutumista yksikössämme.

Käsihygienian toteutumiseen ja tehostamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa ja jokaisella työntekijällä on sitä mukana myös kotikäynnillä. Käsienpesupisteitä on riittävästi toimistotiloissa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsissä ei saa käyttää mitään ylimääräistä (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet, kynsilakat ja rakennekynnet). Suojakäsineiden käyttöä seurataan ja ohjataan säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohteistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Toimitaan aseptista työskentelytapaa noudattaen. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijöille ohjataan mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja heitä vaaditaan toimimaan ohjeiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla yksikössä.

Yksikön henkilökunnan käytössä on myös hyvä ja toimiva suojavaatevalikoima. Suojavaatteet tilataan yksikköön Tuomi Logistiikan kautta. Suojavaatteiden ja

varusteiden oikeanlaisessa käytössä opastaa henkilökuntaa omat hygieniavastaavat sekä tarvittaessa myös alueemme hygieniahoitaja.

Henkilökunta tulee töihin vain terveenä ja pitää huolta rokotesuojastaan. Henkilökunnan hygieniosaamisesta pidetään huolta koulutuksilla ja uusien ohjeiden ajantasaisella päivittämisellä. Henkilökunnan perehdytykseen sisältyy hygienia-asiat ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyn ohjeistusten läpikäynti.

Yksikön esihenkilö ja hygieniavastaavat seuraavat annettujen hygieniaohteiden noudattamista ja puuttuvat tarvittaessa rikkeisiin ja antavat lisäohjeita asian noudattamisen tärkeydestä.

## **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.

Urjalan 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.

Urjalan kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Yleisimmät yksikön HaiPro- järjestelmän asiakasturvallisuusriskit ovat lääkehoitoon, hoitoon ja seurantaan sekä tiedonkulkuun liittyviä vaaroja ja läheltä piti-tilanteita.

Lääkehoitoon liittyvät yleisimmät virheet ovat lääkkeen antovirheitä ja lääkehoidon seurantaan liittyviä. Lääkehoidon riskien vähentämisen kannalta tärkein asia on työntekijän tarkkaavaisuus ja huolellisuus. Työntekijän tulee lääkehoidon työtehtäviä tehdessään keskittyä vain kyseisellä hetkellä tehtävään asiaan, jotta virheiltä voidaan välttyä. Lääkehoitoa tehtäessä on huolellisesti tarkistettava, että käsittelee oikeaa lääkettä, oikeaa vahvuutta ja että lääkettä annetaan oikealla antotavalla ja se on käyttökelpoinen. Lääkehoidon vaaratekijöiden vähentämiseksi yksikössä on käytössä lääkkeiden annosjakelu ja niiden tarkistus yksikössä sairaanhoitajien toimesta. Jokaisen lääkkeen annon yhteydessä tehdään vielä myös lääkkeen kaksoistarkistus ennen lääkkeen antoa. Yksikön käytössä on Insuliinihoidon huolellisuutta herättävä ohjeistus ja vaaramerkintä käytännöt.

Hoitoon ja seurantaan liittyvät yleisimmät ilmoitukset koskevat haavanhoidon ohjeiden toteuttamisen virheitä ja puutteita sekä asiakkaalta tehtävien mittausten kuten verenpaineen tai verensokerin seurannan puutteita. Molempien riskien kohdalla tärkein ehkäisykeino on käytettävissä olevan tiedon hyödyntäminen. Yleensä ottaen

haavanhoitoihin ja tarvittavien hoidollisten mittausten ohjeet löytyvät hyvin asiakkaan hoitosuunnitelmalta, mutta suunnitelman ohjeita ei olla toteutettu tai luettu riittävän tarkasti. Ehkäistäksemme näitä hoidon ja seurannan vaaratapahtumien syntyä henkilökunnan tulee tarkemmin tutustua asiakkaan hoito- ja toteuttamissuunnitelman kirjauksiin, ohjeisiin ja toteuttaa työ sen mukaisesti tarkasti ja huolellisesti. Henkilökunnan tulee tuoda viestiä sairaanhoitajille ja esihenkilölle, jos kokevat ohjeistuksen olevan epäselvä ja tämän jälkeen ohjetta tarkennetaan.

Tiedonkulkuun liittyvät vaaratapahtumat pohjautuvat asiakas tiedon hallintaan ja suulliseen tiedonkulkuun. Asiakasta koskevista asiakastiedoista, hoito- ja toteuttamissuunnitelmasta löytyvät pääasiallisesti hyvät ja kattavat ohjeet, mutta niiden hyödyntäminen on ajoittain puutteellista. Tiedonkulun haasteissa henkilökunnan tulee jatkossa hyödyntää paremmin olemassa olevan tiedon ja kirjattujen ohjeiden hyödyntämistä. Asiakastiedon kirjaamisen tärkeyttä ajantasaisesti ja oikein korostetaan henkilökunnalle ja kirjaamiseen saadaan koulutusta. Myös suullista asiakastiedon hyödyntämistä tulee tehostaa yksikön henkilökunnan sisällä.

Tietoliikennehäiriöihin on varauduttu varautumissuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon asiakaslistat pidetään ajan tasalla ja talletetaan tietoturvallisesti, josta ne ovat saatavilla poikkeusoloja turvaamaan. Asiakkaiden ja omaisten yhteystiedot löytyvät yksiköstä häiriötilanteita varten. Lisäksi asiakkaiden kotona on kotihoidon asiakaskansiot, jotka turvaavat tiedonsaantia yllättävissä tietoliikennehäiriötilanteissa kotikäynnin yhteydessä. Henkilökunnalla on pikaviestintäsovellus, jossa voidaan tarvittaessa viestiä koko henkilöstölle.

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](#)

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

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Riskienhallinnan seuranta**

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

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

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialue- ja vastuualuekohtaisen 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**

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan potilas- ja asiakasturvallisuuden toimeenpanoa turvallisuuskulttuurin, johtamisen, vastuiden määrittämisen sekä toimintaa ohjaavien säädösten näkökulmasta. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma sisältää riskienhallinnan sekä keskeiset potilas- ja

asiakasturvallisuuden menetelmät ja toimeenpanon. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on luettavissa henkilöstön sisäisessä tietokannassa intrassa. Kotihoidossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen työterveyshuollon sekä työsuojelun toimintasuunnitelmia, jotka päivitetään vuosittain. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Kotihoidon työturvallisuusriskien arviointia tehdään säännöllisesti, vähintään puolivuosittain. Sisäistä valvontaa tehdään mm. tietosuojalainsäädännön toteutumisen, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta. Kotona asumista tukevien palveluiden kotihoidon yksiköiden on laadittu myös käytännön toimintaohjeet työntekijään kohdistuvien uhka- tai väkivaltatilanteiden, epäasiallisen kohtelun tai häirinnän varalle.

Urjalan kotihoidon henkilökunta perehdytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen käytössä oleviin turvallisuus ja vaaratapahtumien ehkäisyn ohjeisiin. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palvelussamme. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja niiden toteutumisen vähentäminen on toiminnan tärkeä lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Jokainen henkilökunnan jäsen suorittaa Omavalvonta – vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisen – verkkokurssin ja esihenkilöt myös Omavalvonta – Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelyn verkkokurssin. Näiden verkkokurssien avulla henkilökunta oppii ymmärtämään ilmoitusten tekemisen veloitteen ja tärkeyden ja saa samalla ilmoitusten tekemiseen tarvittavat ohjeet.

Henkilökuntaa kannustetaan HaiPro-ilmoitusten tekemisessä ja tarvittaessa annetaan ohjeita niiden tekemiseen. Kaikki yksikön HaiPro-ilmoitukset selvitetään ensin tarkemmin ja tehdään kiireellisiin asioihin heti korjaavat toimenpiteet. Kaikki ilmoitukset käsitellään yksikön henkilöstöpalaverissa. Ilmoitusten yhteisellä käsittelyllä pyritään

oppimaan, miten samanlaiset vaaratapahtumat jatkossa pystytään estämään. Pirkanmaan hyvinvointialueen Intra sivuilta löytyy henkilökunnalle kattavasti ohjeita HaiPro-ilmoitusten tekemiseen ja käsittelyyn.

Henkilöstön kohtaamaa väkivallan uhkaa/häirintää voidaan hallita, kun se tiedostetaan ja ennakoidaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Lisäksi määrävälein toteutetaan aihepiiriin sopivaa lisäkoulutusta. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotihoidon esihenkilö vastaa riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. Kotihoidon esihenkilö tiedottaa oman vastualueensa henkilöstöään siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat ja vastuut sekä ohjeistuksen dokumentoinnista, lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä. Kotihoidon asiakkaiden kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin ja kotikäyntien yhteydessä ja riskejä päivitetään asiakkaan vointia seuraamalla (esim. RAI-toimintakykyarviointi). Hoitajat arvioivat asiakkaiden kotien asuinympäristön turvallisuutta käynneillä ja tarvittaessa pyytävät fysioterapeutin kotikäynnille. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan myös HaiPro-raportteihin tukeutuen. HaiPro muodostaa automaattisesti raportin tehdyistä haittailmoituksista. Aihepiiristä on määrävälein seurantapalaveri, jossa koostetusti esitellään keskeisimmät haittatapahtumat, määrät ja kehitystoimenpiteet.

#### **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 laatuerojen korjaamiseksi.

Yksikkö havaitessaan puutteita ostopalveluissa ja alihankintatilanteissa ollaan siitä ensisijaisesti yhteydessä palveluntuottajaan. Jos asia on hankala eikä parane suoralla yhteydenotolla ollaan yhteydessä esihenkilöön. Esihenkilö välittää tietoa palvelupäällikölle, jonka kanssa sovitaan asioiden eteenpäin vieminen.

### **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.

Urjalan 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 poistumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus.

Urjalan kotihoidossa toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. 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/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

## **5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta**

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa. Esihenkilö korostaa henkilökunnalle omavalvontasuunnitelman merkitystä, tarkoitusta ja tavoitteita. Henkilökunta lukee päivitetyn omavalvontasuunnitelman ja se kuuluu osana perehdytykseen. Henkilökunnan huomioita kuullaan omavalvontasuunnitelman toteuttamisessa, päivittämisessä ja muutokset tehdään suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset tuodaan henkilökunnan tietoon henkilöstöpalaverissa.

Omavalvontasuunnitelma löytyy tallennettuna Urjalan kotihoidon Omavalvonta teams-kansiosta. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös tulostettuna kahvihuoneen kansiosta, joten siihen on helpompi tutustua.

### **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 vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Urjalan kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista. Jos toiminnassa havaitaan epäkohtia, toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia, tai kehittämistoimenpiteitä tekee yksikkö korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi ja päivittää omavalvontasuunnitelman. Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Toiminnassa havaittujen puutteiden käsittely aloitetaan mahdollisimman nopeasti ja korjaavia toimenpiteitä suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö sopii vastuuhenkilön asian korjaamiseksi tai huolehtii sen loppuun saattamisesta itsenäisesti.

### **Omavalvonnan raportointi**

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

Urjalan kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

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

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Urjala 20.4.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Merja Niekka, palveluesimies

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.