

Pirkanmaan hyvinvointialue



Valkeakosken kotihoito
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
3.4	Muistutusten käsittely	18
3.5	Henkilöstö	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	21
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	22
3.8	Toimitilat ja välineet	23
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	28
3.11	Infektioiden torjunta	29
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	30
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	32
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 34	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	37
	Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.	37
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	37
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
5.1	Toimeenpano	38
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	40

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Valkeakosken kotihoito</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Kotihoito eteläinen, pohjoinen sekä etähoiva. Kirkkotie 2 C, 37600 Valkeakoski. Palveluvastaava eteläinen P. 040 335 7295, toiminnanohjaus eteläinen P. 040 335 7615. Palveluvastaava pohjoinen P. 040 335 7284, toiminnanohjaus pohjoinen P. 040 335 7507.</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidon tarkeitä. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialueella palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että ammattilainen on arvioinut palvelutarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten, läheisten tai asiakkaalle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palvelutarpeen arviointi perustuu RAI-arviointijärjestelmän avulla saataviin mittarituloksiin. RAI (Resident Assessment Instrument) on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö.</p>

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

Yksikön asiakasmäärä vaihtelee kuukausittain, tällä hetkellä asiakasmäärä on (249)

Eteläinen palvelualue 2, palvelupäällikkö (oto) Merja Niekka merja.niekka@pirha.fi. 7.1.2025 alkaen Miia Mattila miia.mattila@pirha.fi

Valkeakosken kotihoito, pohjoinen alue, esihenkilö Heidi Isoaho heidi.isoaho@pirha.fi

Valkeakosken kotihoito, eteläinen alue, esihenkilö Outi Ojajarvi outi.ojarvi@pirha.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Valkeakosken kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Valkeakosken kotihoidon tuottaman palvelun tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä. Säännöllinen kotihoito on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidoa, ja kotihoidon palvelut voivat olla myös tilapäisiä. Kotihoidon palvelua yleisimmin ovat mm. asiakkaan lääkehoidosta vastaaminen, lisäksi ravitsemuksesta ja päivittäishygieniasta huolehtiminen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jolle kirjataan asiakkaan palveluntarve. Asiakkaalla käynnit ovat tyypillisemmin vähintään kerran, enintään neljä kertaa vuorokaudessa, kuitenkin esimerkiksi käynnit harvemmin kuin päivittäin ovat mahdollisia.

Valkeakosken kotihoito on jaettu kahteen alueeseen, eteläinen alue ja pohjoinen alue. Kummallakin alueella on kolme tonttia, joille asiakkaat on jaettu osoitteen perusteella. Kullakin tontilla on sairaanhoitaja ja tontille nimetyt lähihoitajat. Sairaanhoitaja vastaa asiakkaan hoidon kokonaisuudesta, ja asiakkaiden hoito toteutetaan lähihoitajien toimesta omahoitajamallilla. Omahoitajuus toteutuu pääasiassa hoitajapareina. Omahoitajat huolehtivat pääsääntöisesti myös omaisyhteistyöstä.

Valkeakosken kotihoidossa lähihoitajien työ on kaksivuorotyötä, aamu- ja iltavuoroa. Yöhoitoa Valkeakosken kotihoidossa ei järjestetä, mutta yksittäisillä säännöllistä kotihoitoa saavilla asiakkailla on erikseen yksityisen palveluntuottajan kautta järjestetty käynti yöaikaan. Asiakkaiden käyntiajat suunnitellaan ja jaetaan hoitajille yksikössä toiminnanohjauksen kautta. Valkeakosken kotihoidossa toiminnanohjauksessa työskentelee kaksi työnjärjestelijää.

Valkeakosken kotihoidossa ei ole erillistä poolia / sijaisyksikköä, vaan Valkeakosken kotihoidossa käytetään sijais- / vuokratyövoimaa täydentämään puuttuvat lähihoitajaresurssit työvuoroittain Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden mukaisesti.

Valkeakosken kotihoidon palveluihin kuuluu kotihoidon fyysisten käyntien lisäksi etähoivakäynnit, jolloin asiakkaan itsenäinen suoriutuminen varmistetaan hoitajan toimesta tabletti -tietokoneella videoyhteyden välityksellä. Tyypillinen etähoivakäynti on ohjata asiakas lämmittämään itsellensä ruokaa tai ottamaan

lääkkeensä. Etähoivassa asiakas siis pystyy vielä itsenäisesti toimimaan, mutta tarvitsee ohjausta ja valvontaa.

Valkeakosken kotihoidon asiakkaiden lääkejako tapahtuu pääsääntöisesti apteekin kautta tulevan annosjakelun avulla. Lääkeautomaattipalvelu on käytössä palveluun soveltuvilla asiakkailla. Asiakkaille pyritään tekemään heti kotihoidon aloituksen yhteydessä sopimus apteekkipalveluihin, jolloin asiakkaan lääkkeet ja annosjakelurullat tilataan Easymedi -sivustolla. Sekä sairaanhoitajat, että lähihoitajat voivat tilata asiakkaille lääkkeitä. Tarkempi kuvaus lääkehoidosta on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Valkeakosken kotihoidon lisäksi kotihoidon tukipalveluna asiakkailla on mahdollisuus mm. kauppapalveluun, ateriapalveluun sekä turva-auttamiskäynteihin, joista sovitaan erikseen asiakaskohtaisesti. Tukipalvelut myönnetään aina asiakasohjaajan toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palvelutuottaja AddSerure Smart Care Oy. Valkeakosken kotihoidon lääkäripalvelut on toteutettu hyvinvointialueen omana toimintana. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

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

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoitoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen

kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on Valkeakosken kotihoidossa nähtävillä, ja niistä keskustellaan tarvittaessa yksikössä järjestettävissä työpaikkakokouksissa. Asiakkaat otetaan osalliseksi omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon, ja heidän toiveitaan pyritään kuuntelemaan ja toteuttamaan. Palveluntarve arvioidaan ja palvelua koskevat päätökset tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti siten, että kaikkien asiakkaiden palvelutarve arvioidaan yhdenmukaisesti. Sekä kuntouttava arviointijakso että säännöllinen kotihoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja pyritään siihen, että asiakas osallistuu arjen toimintoihin mahdollisimman paljon. Toimimme asiakkaiden luona luottamusta herättävällä tavalla ja ammattimaisesti.

Kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Valkeakosken kotihoidossa keskeinen toimintaperiaate on, että kohtaamme jokaisen asiakkaan tasavertaisesti ja hoidamme kaikkia yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan. Hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä kotihoidon, asiakkaan sekä asiakasohjaajan kanssa. Kunnioitamme jokaista asiakasta omana itsenään. Ajattelemme asiakkaan parasta ja olemme luottamuksen arvoisia työssämme. Meiltä löytyy riittävä ammattitaito sekä koulutus.

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikössä monimammatillisesti. Omavalvontasuunnitelmaa on ollut laatimassa palveluvastaavat Heidi Isoaho sekä Outi Ojajärvi, vastaava sairaanhoitaja Emmi Koivusalo, sairaanhoitaja Outi Pohjalainen sekä lähihoitajat Hanna Lauttala, Kristiina Tirkkonen-Vertanen sekä Emmi Paulamäki.

Valmis omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työyksikössä, lisäksi se on läpikäyty työpaikkakokouksessa. Omavalvontasuunnitelma lisätään myös kotihoidon yhteiselle Teams-kanavalle ja lähetetään työntekijöille sähköpostin liitetiedostona. Perehdyttyään omavalvontasuunnitelmaan työntekijä kuittaa tämän lukukuittauslistaan omalla allekirjoituksellaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, mikäli toiminnassa tapahtuu jotain oleellista muutosta, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Heidi Isoaho, palveluvastaava, p. 0403357284 / heidi.isoaho@pirha.fi

Outi Ojajärvi, palveluvastaava, p.0403357295 / outi.ojajarvi@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä

kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatuvaatimusten raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Valkeakosken kotihoidossa on nimetty RAI-vastuhenkilö, joka seuraa tiiviisti asiakkaiden RAI-arviointiteja, niiden ajantasaisuutta sekä oikeellisuutta. Valkeakosken kotihoidossa RAI-arvioinnit laaditaan soveltuvien osien asiakkaan kanssa asiakaskäynnillä, ja arviointiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan omaiset. Korostamme asiakkaan osallisuuden merkitystä omassa arvioinnissaan työyhteisössämme.

Valkeakosken kotihoidossa omahoitajan työnkuvaan kuuluu huolehtia omahoidettaviensa RAI-arvioinnin ajantasaisuudesta sekä tarvittaessa tuoda tietoa asiakkaalle nimetyille sairaanhoitajalle asiakkaan toimintakyvyn muutoksista. Sairaanhoitajat seuraavat laatumittareiden painopisteitä ja käsittelevät niissä nousseita herätteitä viikoittain tonttipalavereissa, ja aina tilanteen vaatiessa.

Henkilöstö perehdytetään RAI-laatuvaatimuksiin siten, että uusi työntekijä suorittaa vaaditut verkkokurssit kotihoidon arviointijärjestelmä (interRAI-HC) sekä RAIsoft.net -ohjelmiston perustoiminnot sekä Terveystieteen- ja hyvinvoinnin laitoksen sivustolta RAI-välineistö ja RAI-arviointi-verkkokoulutukset. RAI -osaamisen syventämiseksi suositellaan perehtymään myös muihin THL verkkokouluihin. Tämän jälkeen yksikön RAI-vastuhenkilö luo työntekijälle tunnukset RAI-järjestelmään. Uusi työntekijä tekee valvotusti ensimmäisen RAI-arvioinnin joko kokeneemman työntekijän avustamana tai RAI-vastuhenkilön kanssa. RAI-vastuhenkilö tukee henkilöstöä osaamisessa ja arviointien teossa jatkuvasti.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja niitä voidaan ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Valkeakosken kotihoidossa haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään ja kirjataan jatkotoimenpiteet ja ennaltaehkäisevät keinot. Haittatapahtumista keskustellaan koko työyhteisön kesken sekä tarvittaessa asiakkaan ja omaisten kanssa. Jos asiakkaalle on tilanteesta koitunut materiaalista haittaa, ne korvataan. Jos taas tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty kotona asumista tukevissa palveluissa, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Valkeakosken kotihoidossa uudelle työntekijälle järjestetään perehdytys, jonka kesto ja sisältö riippuvat työsuhteen kestosta. Mikäli työntekijä on ns. keikkavuorolainen, perehdytys on lyhyempi eikä kata esimerkiksi RAI – käytäntöjä eikä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämistä. Mikäli työntekijä taas aloittaa työt kokoaikaisesti, on perehdytys laajempi ja siinä käydään läpi myös perehdytys RAI-arviointiin. Kokoaikaisissa työsuhteissa sekä pidemmissä sijaisuuksissa työntekijöillä on omahoitajuudet, johon kuuluu RAI-arvioinnit sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen, ja näihin työntekijä saa perehdytystä. Keikkalaisille ei automaattisesti luoda käyttäjätunnuksia toimintayksikön tietokoneille, eli he eivät pääse täyttämään esimerkiksi HaiPro-ilmoituksia. Heidät ohjataan olemaan yhteydessä asiakkaan omaan sairaanhoitajaan, joka voi ilmoituksen tehdä.

Kun työntekijä on poissa pitkään työstä esimerkiksi perhevapailta, sovelletaan perehdytysprosessia tarvittavilta osin. Työhön paluuseen liittyvän arvioinnin yhteydessä tehdään yksilöllinen ja riittävän laaja henkilökohtainen perehdytysuunnitelma. Työnkierrossa olevalle työntekijälle työkierron alkaessa annetaan perehdytystä uusiin tehtäviin ja työtiloihin. Perehdytys tehdään yksilöllisesti suunnitellen ja soveltaen työyksikköön laadittua perehdytysohjelmaa ja yleisiä periaatteita.

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Palvelualue eteläinen 2, Valkeakosken kotihoito. Omavalvonnasta vastaavat esihenkilöt Heidi Isoaho heidi.isoaho@pirha.fi, Outi Ojajarvi outi.ojajarvi@pirha.fi sekä palvelupäällikkö.

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

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

Valkeakosken kotihoidossa palvelutoimintaa johdetaan ja valvotaan palveluvastaavien toimesta. Palveluvastaavat seuraavat, että yksikössä tuotettu palvelu on Pirkanmaan hyvinvointialueella säädettyjen kotihoidon palveluiden perusteiden mukaista, ja että asiakkaiden palveluntarpeen arviointi on systemaattista ja jatkuvaa. Palveluvastaavat seuraavat sekä asiakkaiden RAI-arviointeja että asiakkaiden palveluntarve täyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelun perusteet.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä

laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

Yksityisasiakkaana kotihoidon palveluihin hakeudutaan olemalla yhteydessä lähitoriin tai palveluneuvontaan, joka ohjaa asiakkaan asiakasohjaajalle. Asiakasohjaus voi saada tiedon palveluntarpeesta myös esimerkiksi asiakkaasta tehdyn huoli-ilmoituksen kautta. Huoli-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan työntekijöillä on velvollisuus tehdä huoli-ilmoitus palveluntarpeesta olevasta ihmisestä. Asiakkaan palveluntarve voi tulla ilmi myös terveyskeskusosasto- tai sairaalaosastohoidon jälkeen.

Ennen kotihoidon asiakkuutta asiakasohjaaja tekee alustavan palveluntarpeen arvion sekä RAI-ositaisarviointin ja mikäli alustava palveluntarpeen perusteella asiakkaalle aloitetaan kuntouttava arviointijakso, antaa asiakasohjaaja kotihoitoon tiedon uudesta asiakkaasta potilastietojärjestelmän kautta.

Käyntien alkamiseksi kotihoito on yhteydessä asiakkaaseen ja kuntouttavan arviointijakson aloitus sovitaan asiakaskohtaisesti. Kuntouttavan arviointijakson aikana asiakaskäynneillä selvitetään asiakkaan todellinen palveluntarve, ja mikäli asiakas tarvitsee säännöllisen kotihoidon palveluita, hänen asiakkuutensa siirretään säännöllisen kotihoidon asiakkuudeksi. Kuntouttavan arviointijakson jälkeen asiakkaalla

voi olla myös määräaikainen säännöllinen kotihoidon palvelu, joka kestää enimmillään 3 kuukautta. Asiakasohjaaja tekee päätöksen palveluiden jatkumisesta kuntouttavan arviointijakson perusteella.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä tallettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

Valkeakosken kotihoidossa asiakkaalla on aina oikeus osallistua häntä koskeviin päätöksiin. Asiakkaan hoito perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan kanssa pyritään aina yhteisymmärrykseen. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto ja asiakkaan kanssa keskustellaan aina häntä koskevista asioista. Mikäli asiakas ei ole enää kykenevä tekemään päätöksiä omasta puolestaan, pyritään asiakkaan tahto selvittämään esimerkiksi omaiselta tai muulta luotettavalta taholta.

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

<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

”Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

Valkeakosken kotihoidossa asiakasta ja hänen läheisiänsä kohdellaan aina asiallisesti ja kunnioittavasti sekä arvostetaan hänen tapaansa toimia omassa kodissaan. Jos asiakas kokee epäasiallista kohtelua tapahtuneen, käydään asiakkaan kanssa läpi hänen kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne. Jokainen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen, jossa huomaa epäasiallista kohtelua. Tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiainmieheen, jonka yhteystiedot asiakas voi pyytää kotihoidon hoitajalta tai Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivuilta www.pirha.fi.

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

Valkeakosken kotihoidon asiakkaille jaetaan kotihoidon aloituksen yhteydessä asiakaskansio, joka sisältää ohjeistuksen palautteen antamiseksi. Ensisijaisesti asiakasta kannustetaan antamaan palautetta ja keskustelemaan palvelua tai hoitoa antaneelle hoitajalle / työntekijälle, ongelmatilanteissa voi olla myös yhteydessä alueen esihenkilöön, jonka yhteystiedot löytyvät asiakaskansiosta.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” Itsemääräämisoikeus | Valvira

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettävästä päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. Itsemääräämisoikeus | Valvira

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ottamalla asiakas mukaan omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon mm. siten, että asiakkaan RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, joka on yksi Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI-laatutavoitteista. Asiakasta kannustetaan ja motivoidaan osallistumaan omaa hoitoaan koskeviin päätöksiin, ja mahdollisuuksien mukaan sekä aina tarvittaessa asiakkaan omaisen mielipide huomioidaan myös.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tapahtuu aina lääkärin määräyksestä, ja rajoittamistoimenpiteet kirjataan asianmukaisesti potilastietojärjestelmään sekä päivitetään asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteet määrätään aina määräaikaisena ja niiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti. Valkeakosken kotihoidossa erityisellä ja asiakaskohtaisella harkinnalla käytettyjä rajoittamistoimenpiteitä tyypillisesti ovat pyörätuolissa käytettävä vyö sekä sängyn laitojen nosto.

Kotihoidon palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen, ja asiakkaalla on aina oikeus kieltäytyä hoidosta. Mikäli asiakkaan terveys vaarantuu hoidosta kieltäytymisen vuoksi, konsultoidaan tilanteesta joko virka-aikana kotihoidon lääkäriä tai virka-ajan ulkopuolella lääkäritakapäivystäjää. Yksikössä on kaikkien saatavilla lääkäritakapäivystäjän yhteystiedot ja toimintaohjeet.

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

Lisätietoa: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-2023-2024/fyysinen-rajoittaminen-pirkanmaan-hyvinvointialueella-ohjekirje-intraohjeet-intra.pirha.fi)

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

Kuntouttava arviointijakso

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja siinä määritelty palvelutuntimäärä. Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttua oleellisesti.

Valkeakosken kotihoidon asiakkaaksi hakeudutaan edellä kuvatulla tavalla Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Kotihoidon palveluita tarvitseva ohjautuu asiakasohjaukseen, jossa tehdään alustava palveluntarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi. Kun alustava palveluntarpeen arviointi on tehty ja palvelun tarve todettu, asiakkaalle aloitetaan kotihoidon kuntouttava arviointijakso, jonka kesto on enintään neljä viikkoa. Arviointijakson aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle sekä myöntämisperusteiden täyttyminen.

Kuntouttavan arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina tilanteen muuttuessa ja / tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

Mikäli arviointijaksolla todetaan, että asiakkaalla ei ole tarvetta säännölliselle kotihoidolle eivätkä myöntämisperusteet täyty, laaditaan suunnitelma jatkon osalta asiakaskohtaisesti. Asiakkaalla voi olla

esimerkiksi tarve ainoastaan lääkkeiden jakamiseksi, jolloin asiakas voidaan ohjata apteekin annosjake-luasiakkaaksi yksityisasiakkaana. Mikäli esimerkiksi päivittäistä avuntarvetta ei ole, kotihoidosta ollaan yhteydessä asiakasohjaajaan, joka voi tarjota asiakkaalle muuta palvelua, esimerkiksi hakeutumista yksityisen palveluntuottajan asiakkaaksi. Kotihoidon palveluiden päättämisestä keskustellaan aina asiakkaan, tarvittaessa hänen omaisensa sekä asiakasohjaajan kanssa.

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

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan kuntouttavan arviointijakson jälkeen säännöllisen kotihoidon päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkaalle on laadittu yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelma ja asiakkaan tarpeen mukaiset ajat hoitotoimien toteuttamiseen. Esihenkilöt seuraavat yhdessä toiminnanohjauksen ja tiimin sairaanhoitajien kanssa asiakkaan toteutuneita käyntiaikoja. Mikäli näissä huomataan jatkuvia poikkeamia, niin ylityksiä kuin alituksia, tarkastellaan tilannetta tarkemmin ja selvitetään mahdolliset syyt ja käyntiaikojen muutostarpeet yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asiakaskäyntejä ohjaa laadittu kirjallinen hoitosuunnitelma, joka ohjaa myös kirjaamista. Kirjaamiskäytänteitä käydään henkilöstön kanssa lävitse perehdytyksestä alkaen ja säännöllisillä koulutuksilla tuetaan. Kirjaamisen tulee olla laadukasta, kuvailevaa ja todenmukaista. Kirjauksia seurataan ja hyödynnetään asiakkaan toimintakyvyn seuraamisessa sekä hoitosuunnitelman toteutumisessa. Kirjaamisessa painotetaan asiakkaan osallisuuden merkitystä ja toimintakyvyn kuvaamista mahdollisimman todenmukaisesti. Asiakkaan kuntouttavan arviointijakson aikana tehtyä toimintakyvyn arviota ja tukemisen suunnitelmaa kotikuntoutuksen toimesta siirretään käytäntöön asiakastyöhön: esimerkiksi asiakas, joka asuu hissittömän kerrostalon kolmannessa kerroksessa, tarvitsee kuntouttavana apuna rappukävelyharjoitteita.

Asiakkaan toimintakyvyn seuraamiseen kuuluu myös osanaan taloudellisten asioiden hallinta. Mikäli huomataan, ettei asiakkaan toimintakyky enää tähän riitä ja asiakkaan asioiden hoito vaikeutuu, tehdään ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon "ammattihenkilön ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä"-lomakkeella. Tämän jälkeen Digi- ja väestötietovirasto kysyy hoitavasta yksiköstä lisätietoja mm. Lääkärin lausuntoa. Ilmoitus voidaan tehdä myös tilanteessa, jossa asiakas ei enää ymmärrä omaa

etuaan terveydellisissä asioissa ja hoidon saamiseksi tarvitaan edunvalvontaa. Mikäli asiakkaalla on tehtynä edunvalvonta valtuutus ja tämän vahvistaminen tulee ajankohtaiseksi, järjestetään kotihoidon lääkärin kotikäynti. Lääkäri kirjoittaa lausunnon edunvalvonta valtuutuksen vahvistamisen haun liitteeksi.

[Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)

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

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

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 neuvonantavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

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

Palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin Valkeakosken kotihoidon osalta.

Muistutukset käsitellään Valkeakosken kotihoidossa palveluvastaavien toimesta. Muistutusten käsittelyssä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Ohjeen mukaisesti muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutukseen pitää antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Jos asia vaatii laajaa selvitystyötä, voi kohtuullinen vastausaika olla kaksi kuukautta. Yksikköön tulleet muistutukset käsitellään, ja tarvittaessa suunnitellaan korjaavat toimenpiteet, ja kehitetään toimintaa tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan.

3.5 Henkilöstö

Valkeakosken kotihoidon henkilöstömäärä on yhteensä 74 työntekijää, joista palveluvastaavia on kaksi, vastaava sairaanhoitaja sekä sairaanhoitajia on 6. Toiminnanohjauksessa työskentelee kaksi toiminnanohjaajaa. Lähihoitajia on yhteensä 52.

Palveluvastaavat, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitajat sekä toiminnanohjauksen työntekijät työskentelevät Valkeakosken kotihoidossa arkisin. Lähihoitajat työskentelevät kahdessa vuorossa, aamu- ja iltavuorossa.

Valkeakosken kotihoidossa käytetään sijais- / vuokratyövoimaa täydentämään puuttuvat lähihoitajaresurssit työvuoroittain Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden mukaisesti. Valkeakosken kotihoidon työntekijöiden lakisääteisiin perhe-, opinto- ja vuorotteluvapaisiin on palkattu määräaikaisten sijaisohjeiden mukaan. Äkilliset sijaistarpeet laitetaan hakuun Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle tulevien ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Tarkistuksen tekee rekrytoiva esihenkilö. Vuokratyöntekijöiden ammattioikeudet on varmistettu Pirkanmaan hyvinvointialueen kilpailuttamien palveluntuottajien toimesta.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista | Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Kaikki Valkeakosken kotihoitoon tulevat lähihoitajat perehdytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen perehdytysmallin mukaisesti lähihoitajien toimesta kotihoidon toimintaan. Mikäli kyseessä on uusi sairaanhoitaja, perehdytyksen antaa kotihoidon sairaanhoitaja. Perehdytyksen pohjana käytetään perehdytyslomaketta, jolla varmistetaan, että perehdytys sisältää oleelliset asiat ja että perehdytys on tasalaatuista.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan siten, että työsuhteen alkaessa uudelta työntekijältä tarkistetaan tutkintotodistukset, voimassa olevat lääkeluvat sekä mahdollisesti hyvinvointialueella annetut lääkenäytöt. Mikäli kyseessä on uusi Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijä, hän voi suorittaa lääkeosaamisen teoriakokeet työsuhteen alkaessa. Lyhytaikaisilta sijaisilta sekä keikkalaisilta teoriakokeiden suoritukset vaaditaan ennen työsuhteen alkamista. Kaikkien uusien työntekijöiden, joiden äidinkieli on muu kuin suomi, kielitaito varmistetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan, vähintään keskustelemalla työntekijän kanssa. Työskentely kotihoidossa edellyttää hyvää suomen kielen taitoa.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten lääkehoidon osaamisen varmistaminen kuuluu vastaavalle sairaanhoitajalle tai tarvittaessa sairaanhoitajille. Lääkinnällisten laitteiden käyttö ja niiden toimintaan perehdyttäminen kuuluu vastaavalle sairaanhoitajalle sekä sairaanhoitajille.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveystyöt. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueellinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystyön ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Henkilöstö osallistuu koulutuksiin tarpeen mukaan. Henkilöstön osaamista ylläpidetään lisä- ja täydennyskoulutuksilla, joita on tarjolla Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöille koulutuskalenterin kautta. Koulutuksiin osallistuminen sovitaan esihenkilön kanssa. Esihenkilöt sekä vastaava sairaanhoitaja seuraavat tarjolla olevia koulutuksia, ja tiedottaa niistä henkilöstöä. Lisäksi vuosittaisten kehityskeskusteluiden avulla kartoitetaan henkilöstön osaamis- ja täydennyskoulutustarpeita. Työajalla suoritettavien koulutuksien tulee olla työntekijän työtehtäviin soveltuvia ja tarkoituksenmukaisia. Henkilöstön ammatillista osaamista seurataan toisilta työntekijöiltä tulleen palautteen, asiakkaiden päivittäiskirjausten sekä asiakaspalautteiden avulla. Epäkohtiin puututaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan keskustelemalla työntekijän kanssa sekä toimimalla tilanteen vaatimalla tavalla.

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

Valkeakosken kotihoidossa opiskelija voi toimia sijaisuuksissa Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisesti määrittämin perustein.

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

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

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

Työsuhteen alkaessa uusilta työntekijöiltä pyydetään nähtäville valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä rikostaustaote. Rikostaustaote saa olla maksimissaan 6 kuukautta vanha. Asiakirjoihin merkitään otteen tunnistetiedot sekä päivämäärä, jolloin työntekijä on sen näyttänyt.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Valkeakosken kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen ja toteutuneiden käyntiaikojen suhdetta. Työvuorolistat suunnitellaan niin, että työt on mahdollista toteuttaa suunnitellun työajan puitteissa. Tilanteen vaatiessa hälytetään työvuoroon lisätyövoimaa.

Työvuorosuunnittelussa pyritään takaamaan riittävä henkilöstömäärä jokaiseen työvuoroon. Tarvittaessa työvuoroja avataan henkilöstövuokrauksen alustoille Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden mukaisesti. Työvuoroihin voidaan hälyttää työntekijöitä myös lyhyellä varoitusajalla esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmän viesteillä tai henkilöstön käyttämällä viestintäsovelluksella. Viestintäsovelluksen ryhmään kuulumisen on henkilöstölle vapaaehtoista. Työvuorokohtainen henkilöstön riittävyys arvioidaan päivittäin, sillä välittömän asiakastyön määrä vaihtelee asiakkaiden tilanteen mukaan.

Äkilliset poissaolot täytetään arkisin virka-aikana yksikössä esihenkilöiden tai siihen rekrytointia hoitavan lähihoitajan toimesta. Toiminnanohjaajat tiedottavat heitä, mikäli vuoroihin tarvitaan lisätyövoimaa. Henkilöstöllä on ohjeistus sijaisten hakemiseen viikonloppuisin, jos vuoroihin tulee äkillisiä poissaoloja,

eikä asiakaskäyntejä pystytä suorittamaan työssä olevien kesken. Tarvittaessa työntekijöillä on lupa alittaa asiakaskohtaiset käyntiajat, mikäli kaikkia työvuoron asiakaskäyntejä ei muutoin ehditä tehdä. Mikäli asiakaskäynnin pituutta joudutaan alittamaan kiireen vuoksi, tulee asia kirjata käynnin kirjaukseen ja tuoda tiedoksi esihenkilölle.

Lainsäädännössä ei ole erityisvaatimuksia henkilöstömitoituksen tai resursoinnin suhteen kotiin vietävien palveluiden osalta.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

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

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

Valkeakosken kotihoidossa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kulkevat yhdessä: tiimin sairaanhoitajat huolehtivat palveluiden toteutumisesta ja järjestämisestä yhdessä kotihoidon lääkärin kanssa. Kotona otetaan tarvittavia laboratoriokokeita, lääkehoidon vaikutusta ja tarvetta seurataan. Valkeakosken

kotihoidon käytössä on potilastietojärjestelmänä Pegasos ja Omni360-kertomus. Pegasoksen kautta kotihoito viestii kotihoidon asiakasohjaukseen palveluntarpeen kautta asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin liittyvissä asioissa. Omaishoidon asiakasohjaukseen viestit eivät kulje palveluntarpeen kautta, vaan käytössä on puhelut ja sähköpostit. Kotikuntoutuksen fysioterapeutteihin yhteyskanavana toimii Pegasoksen kuntoutusjono, minne hoitaja voi laittaa kotihoidosta palveluntarpeen asiakkaalle.

Valkeakosken kotihoidon pääasiallinen yhteistyötaho on asiakasohjaus, ja yhteistyöhön sekä vastuualueisiin on laadittu ohjeistus Pirkanmaan hyvinvointialueen Kotihoidon käsikirjassa.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

Valkeakosken kotihoidon toimitilat sijaitsevat Valkeakosken keskustassa osoitteessa Kirkkotie 2 C, 37600 Valkeakoski. Tilat ovat vuokrattuna Valkeakosken kaupungilta. Toimitiloissa on yhteinen työtila hoitajille, lisäksi omat toimistotilat mm. palveluvastaaville, vastaavalle sairaanhoitajalle, toiminnanohjajille. Tiloissa on sosiaalityötilat sekä naisille että miehille, sekä varastotilat hoitotarvikkeille. Lisäksi työyksikön toimitiloista löytyy työntekijöiden taukotila.

Toimitiloissa on pidetty sisäinen turvallisuustarkistus syyskuussa 2024. Tarkistukseen osallistuivat kotihoidon palveluvastaavat, kotihoidon turvallisuusvastaavat sekä kiinteistön omistajan edustus. Tarkistuksessa huomattavat poikkeamat on huomioitu.

Asiakkaiden ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät paperitulosteet säilytetään lukituissa tiloissa siten, että niihin ei ole mahdollisuutta sivullisten päästä käsiksi. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmista on oltava paperitulosteet, jotta asiakkaiden palvelu ei vaarannu tilanteissa, joissa teknologiset ratkaisut, esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmä, eivät ole käytettävissä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmän päivitystilanteet.

Asiakkaiden, jotka ovat luovuttaneet avaimen kotihoidolle, avaimet säilytetään lukittavissa kaapeissa kotihoidon toimistolla.

Aluehallintoviraston työsuojelutarkistus toimitiloihin on tehty vuonna 2021 ja seuraava tarkistus on marraskuussa 2024. Mikäli työyksikössä työskentelevä huomaa, että hänellä on työyksikössä oleskellessa oireita, jotka voisivat johtua sisäilmasta, ohjataan työntekijä työterveyteen. Työterveydelle tunnettu riski Valkeakosken kotihoidossa on työskentely asiakkaiden kodeissa, ja asiakkailla saattaa olla allergisoivia lemmikkejä, epäsiistejä asuinoloja tai sisätiloissa tupakointia. Allergiat huomioidaan toiminnanohjauksessa ja mikäli hoitajalla ilmenee oireita asiakkaan luona, tilanne selvitetään tapauskohtaisesti.

Tarvittaessa työntekijä ohjataan oireistaan työterveyteen. Toinen tunnettu riski asiakkaiden kotona tehtävään työhön on erityisesti omakotitaloissa asuvien asiakkaiden ulkotilat, jotka voivat olla pimeitä, liukkaita tai lumisia. Työntekijät kiinnittävät huomiota liikkumiseen asiakkaiden pihossa, ja heitä kehoitetaan noudattamaan erityistä varovaisuutta ulkotiloissa. Asiakkaiden koteihin jaettavassa kotihoidon asiakas-kansiossa asiakkaita ja omaisia neuvotaan huolehtimaan ulkotilojen turvallisuudesta.

Toimintayksikön siivouspalvelu on toteutettu alihankintana kiinteistön omistajan toimesta. Tilat siivotaan päivittäin arkipäivisin. Lisäksi kiinteistön ylläpito kuuluu kiinteistön omistajalle. Epäkohdista ilmoitetaan suoraan palveluntuottajalle tai kiinteistön omistajalle. Jokainen työyksikössä työskentelevä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan vioista tai puutteista esihenkilölleen.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Valkeakosken kotihoidossa käytettävien lääkinällisten laitteiden toiminnasta huolehditaan laitekohtaisten valmistajien ohjeiden mukaisesti esimerkiksi säännöllisillä huolloilla sekä kalibroinneilla. Lääkinällisten laitteiden kunnossapidossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkitäteknikan laatimaa ohjeistusta ohjelmoitu kunnossapito. Lääkinällisistä laitteista toimintayksikössä vastaa vastaava sairaanhoitaja, ja jokaisella lääkinällisiä laitteita käyttävällä työntekijällä on velvollisuus tuoda vastaavan sairaanhoitajan tietoon mahdolliset puutteet ja poikkeamat lääkinällisissä laitteissa.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. 0

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Valkeakosken kotihoidossa henkilöstö saa perehdytyksessä myös tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen. Ennen ensimmäistä työvuoroa työntekijälle tilataan esihenkilön toimesta työntekijän toimenkuvaansa nähden tarpeelliset oikeudet eri tietojärjestelmiin, jotka Valkeakosken kotihoidossa ovat tunnuksella Mukanan -toiminnanohjausjärjestelmään sekä Pegasos-Omni360-potilastietojärjestelmään. Uusi työntekijä perehtyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeistukseen ja allekirjoituksellaan vahvistaa ymmärtäneensä ohjeistuksen ja sitoutuvansa siihen.

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

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

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

Lyhytaikaisten keikkalaisten kohdalla perehdytyspäivässä käydään läpi myös tietosuoja- ja tietoturvaohjeistus. Uusi työntekijä perehtyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeistukseen ja allekirjoituksellaan vahvistaa ymmärtäneensä ohjeistuksen ja sitoutuvansa siihen.

Asiakasturvallisuuden, tietoturvan, toimintaympäristön ja työturvallisuuden liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Mikäli keikkalainen kohtaa asiakastyössä vaaratapahtuman, ohjataan keikkalainen tekemään HaiPro-ilmoituksen esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan tai tiimien sairaanhoitajien kanssa. Viikonloppuisin keikkalainen tekee HaiPro-ilmoituksen työvuorossa olevan vakituisen lähihoitajan kanssa.

Lähihoitajan sijaisuuksia tekevien keikkalaisten ammatillista osaamista seurataan toisilta työntekijöiltä tulleen palautteen, asiakkaiden päivittäiskirjausten sekä asiakaspalautteiden avulla. Epäkohtiin

puututaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan keskustelemalla keikkalaisen kanssa sekä toimimalla tilanteen vaatimalla tavalla. Lisäksi ollaan yhteydessä rekrytoinnista vastaavaan palveluntuottajaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Laajemmat, potilas- ja asiakastietojärjestelmiin liittyvät häiriöt, vaaratapahtumat tai poikkeamat ilmoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan Istekkiin sekä tarvittaessa muille tietojärjestelmien ylläpitäjille. Häiriön kesto määritetään asianosaisen hallintajärjestelmän kautta. Kotihoidon työntekijöitä ohjeistetaan toimimaan sieltä annettujen ohjeiden mukaisesti. Järjestelmähäiriötilanteiden aikana tiedonkulusta työntekijöiden välillä huolehditaan työpuhelimissa olevan Signal-sovelluksen kautta. Lisäksi asiakaskäyntilistat tulostetaan arkisin ja viikonloppuisin Valkeakosken kotihoidon varautumissuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon toimistolla on tulostettuina asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä ajantasaiset lääkelistat. Asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa.

Valkeakosken kotihoidossa tietoturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan myös HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet tietoturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat kirjataan lisäksi käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan.

Tietoturvallista ja sujuvaa tiedonkulkua varten työntekijöiden työpuhelimissa on ladattuna Signal-sovellus Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Valkeakosken kotihoidossa on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä Mukana-sovellus. Työntekijät ovat perehdytetty tiedonsiirtoa varten olevien ohjelmien käyttöön kotihoidon perehdytysmateriaalin mukaisesti. Tietoliikennehäiriötilanteisiin on varauduttu tulostamalla asiakaskäyntilistat päivittäin arkisin ja viikonloppuisin Valkeakosken kotihoidon varautumissuunnitelman mukaisesti. Lisäksi kotihoidon toimistolla on tulostettuina asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä ajantasaiset lääkelistat. Asiakkailla on kotona ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä lääkelistat Mukana-sovelluksen häiriötilanteita varten.

Etähoivalaitteena on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti Sivantocare-etähoivalaite. Laite on yksilöity jokaiselle asiakkaalle erikseen. Valkeakosken kotihoidon teknologiavastaava ylläpitää Sivantocare-etähoivalaitteista rekisteriä koko Pirkanmaan hyvinvointialueen Etelä 2 alueen etähoiva-asiakkaista. Yhteysongelmissa työntekijä on ensisijaisesti yhteydessä Etelä 2 alueen teknologiavastaavaan, muussa tapauksessa ollaan yhteydessä Istekkiin Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden lääkehoidossa käytetään Evondos-lääkerobottia. Valkeakosken kotihoidon sairaanhoitajat rekisteröivät Evondos-lääkerobotit asiakkaille Evondos-järjestelmään. Teknologiavastaava päivittää käytössä olevat lääkerobotit asiakaskohtaisesti Evondos-rekisteriin.

Lääkerobotin käyttöön on verkkokoulutus palveluntuottajan verkkosivuilla sekä käytännön koulutuksesta, ja käytön ohjaamisesta huolehtivat Valkeakosken kotihoidon Evondos-vastaavat ja/tai

lähihoitajat. Lääkerobotin mukana tulee selkeät käyttöohjeet sekä jokaisessa laitteessa on palveluntuottajan yhteystiedot vikatilanteiden varalta. Lääkerobotin toiminnassa ilmenneistä häiriöistä ollaan yhteydessä palveluntuottajaan, jolla on ympärivuorokautinen päivystysnumero.

Valkeakosken kotihoidon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan siten, että asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky arvioidaan muun muassa RAI-arvioinnin avulla ja suunnitellusta teknologiapalvelusta keskustellaan asiakkaan ja tämän omaisen kanssa. Asiakkaalta pyydetään suostumus lääkerobotin ja/tai etähoivan aloitukseen. Mikäli asiakas ei anna suostumustaan, teknologiapalveluja ei aloiteta.

Asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä arvioidaan palvelun käytön aikana päivittäiskirjausten avulla. Mikäli todetaan, että teknologian avulla ei voida tuottaa asiakkaalle käyttäjäturvallista, tietoturvallista ja yksityisyyttä tukevaa palvelua, palveluntarve arvioidaan uudelleen.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Valkeakosken kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu heinäkuussa 2024, eikä päivityksiä ole vielä tehty. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Emmi Koivusalo yhdessä lääkevastaavien sairaanhoitajien Petra Einola sekä Mirja Kujanpää kanssa. Yksikön lääkäri Timo Keso on hyväksynyt lääkehoitosuunnitelman 20.7.2024.

Yksikön lääkäri on vastuussa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta, joka vastaa yksikössä toteutettavan lääkehoidon asianmukaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaava henkilö on vastaava sairaanhoitaja Emmi Koivusalo yhdessä lääkevastaavien sairaanhoitajien Petra Einola sekä Susanna Mäkinieni kanssa. Asiakkaiden päivittäisen lääkehoidon seurannasta vastaavat tiimien sairaanhoitajat.

3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Valkeakosken kotihoidossa hygieniayhdyshenkilönä toimivat lähihoitajat Eveliina Lavonen (eveliina.lavonen@pirha.fi) sekä Emmi Paulamäki (emmi.paulamaki@pirha.fi.) Hygieniäohjeiden sekä infektiorjunnan toteutumista seuraa vastaava sairaanhoitaja Emmi Koivusalo (emmi.koivusalo@pirha.fi) sekä esihenkilöt.

Hygieniavastaaville on osoitettu työaika vastuualueensa hoitamiseksi 3 h / 3 viikkoa. Tällä ajalla hygieniavastaavat seuraavat Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniäohjeistuksia, välittävät tietoa ja ohjeita toimintayksikköön. Lisäksi he osallistuvat koulutuksiin. Hygieniavastaavat seuraavat

toimintayksikössä hygieniasääntöjen noudattamista ja puuttuvat tarvittaessa epäkohtiin. Lisäksi he seuraavat käsidesin ja hanskojen kulutusta ja vertaavat tulosta laskennalliseen kulutukseen. Hygieniayhdyshenkilöt kannustavat henkilöstöä oikeaoppisen hygienian toteuttamiseen.

Hygieniayhdyshenkilöt opastavat toimintayksikön henkilöstöä hygieniaohteiden sekä -sääntöjen toteuttamisessa tartuntatautien ehkäisemiseksi.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Valkeakosken kotihoidon esihenkilöt Heidi Isoaho sekä Outi Ojajärvi vastaavat asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Asiakas- ja potilastiedot säilytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti siten, etteivät ne voi päätyä ulkopuolisten saataville. Toimintayksikössä säilytetään vain toiminnan kannalta oleelliset asiakas- ja potilastiedot.

Toimintayksikön henkilöstö suorittaa tietosuoja- ja tietoturvan peruskoulutuksen sekä sosiaalihuollon kirjaamisen koulutuksen.

Kirjaamisen laatua seurataan ja tarvittaessa työntekijälle annetaan lisäperehdytystä laadukkaan kirjaamisen varmistamiseksi. Henkilöstö osallistuu kirjaamiskoulutuksiin ja kirjaamisessa noudatetaan suosituksia ja ohjeita. Valkeakosken kotihoidossa ollaan siirtymässä rakenteiseen kirjaamiseen.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Kotihoidon käyntien aloituksen yhteydessä asiakkaille annetaan asiakaskansiossa ohjeet siihen, miten palautetta voi antaa. Tarvittaessa asiakaskäynneillä annetaan tarkempaa ohjeistusta ja tilannekohtaisesti mietitään asiakkaan kanssa oikea kanava palautteen antamiseksi. Palvelua saavilta asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätään säännöllisesti palautetta myös Terveystieteiden- ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta.

Henkilöstöltä tulevaa palautetta seurataan ja tarvittaessa epäkohtiin pyritään puuttumaan. Palautteen perusteella suunnitellaan korjaavia toimenpiteitä, mikäli katsotaan, että niille on aihetta. Kuten asiakkaita, myös henkilöstöä rohkaistaan antamaan palautetta. Työyksikössä pyritään parantamaan palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyvää toimintaa siten, että palautteen antaminen ja saaminen olisi jatkossa rakentavampaa ja palautteisiin liittyvät tilanteet rauhallisempia.

Asiakkailta saatua tietoa ja palautetta käytetään esimerkiksi omahoitajuuksien suunnittelussa ja työnjärjestelyssä mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi asiakkailta saadun palautteen perusteella toimintaa pyritään kehittämään aina, kun siihen on mahdollisuus sekä tarve.

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

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

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-tyontekijalle/tyo-ohjeet-tyontekijalle-tyo-ohjeet-tyontekijalle)

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää

johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

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

Valkeakosken kotihoidon työntekijät perehdytetään käytössä olevien asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset, joilla tunnistaudutaan toiminnanohjausjärjestelmään sekä kirjataan päivittäiskirjaukset potilastietojärjestelmiin.

Tietoliikennehäiriötilanteisiin on varauduttu tulostamalla asiakaskäyntilistat päivittäin arkisin ja viikonloppuisin Valkeakosken kotihoidon varautumissuunnitelman mukaisesti. Lisäksi kotihoidon toimistolla on kansioissa tulostettuina asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä ajantasaiset lääkelistat. Asiakkailla on kotona ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä lääkelistat Mukana-sovelluksen häiriötilanteita varten. Työntekijät ovat ohjeistettu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti, mihin he ovat yhteydessä, mikäli tietoliikennekatkoja tai -häiriötilanteita tulee, kun esihenkilö ei ole paikalla.

Työntekijöiden väliseen tiedonsiirtoon perehdytetään perehdytysmateriaalien mukaisesti. Tiedonsiirtoon käytetään pääasiassa työpuhelinia, työpuhelimissa olevaa Signal-sovellusta, Mukana-toiminnanohjausjärjestelmää ja työntekijän henkilökohtaista työ sähköpostia.

Äkillisiin poissaoloihin otetaan sijainen tarvittaessa sekä pidempi aikaisiin poissaoloihin otetaan sijainen Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden mukaan. Sijaiset käyttävät Valkeakosken kotihoidon sijaispuhelimia asiakastyössä. Kirjaaminen tapahtuu työpuhelimella Mukana-sovelluksen kautta. Sijaisen laadukkaaseen perehdytykseen kuuluu tiedon siirtämisen ohjeistaminen.

Valkeakosken kotihoidon asiakkaille tehdään RAI-arviointi säännöllisin väliajoin, jota päivitetään tarvittaessa tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Asiakkaat saavat tasa-arvoista ja laadukasta hoitoa yksilöllisesti suunnitellun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia, asiasta viestitetään tiimin sairaanhoitajalle viestillä tai puhelimitse. Asiakkaan joutuessa sairaalaan, asiasta ilmoitetaan asiakkaan lähiomaiselle.

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

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

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Valkeakosken kotihoidossa on nimetyt turvallisuusvastaavat. Asiakasturvallisuudesta vastaavat vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat. Työsuojeluvaltuutettu toimii lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille.

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

Valkeakosken kotihoidossa 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. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Valkeakosken kotihoidossa palveluvastaavat sekä vastaava sairaanhoitaja käsittelevät HaiPro - ilmoitukset viipymättä, ja ilmoituksen mukaan suunnitellaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet sekä toteutus tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi. Ilmoitukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian.

Valkeakosken kotihoidossa pidetään joka kolmas viikko iso työpaikkakokous, jossa käsitellään tarvittaessa esiin tulleita riskejä ja tapahtumia ja korjaavia toimenpiteitä. Tarvittaessa HaiPro - ilmoitusten perusteella voidaan keskusteluja käydä myös yksittäisten työntekijöiden kanssa tai viikoittaisissa tiimipalaverissa. Riskien seuranta ja hallinta tapahtuvat Pirkanmaan hyvinvointialueella Granite-järjestelmän avulla. Vakavissa tapahtumissa osallisille järjestetään jälkipuinti palveluvastaavien toimesta. Asiakkaille ja omaisille viestitään tilanteen mukaan puhelimitse tai kirjeitse / sähköpostitse.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuuksista, -oikeuksista sekä niiden käytöstä tiedotetaan Valkeakosken kotihoidossa perehdytyksen yhteydessä. Mikäli työntekijä kokee epäasiallista kohtelua, hän on yhteydessä esihenkilöön, joka lähtee selvittämään asiaa. Jos taas asiakas kokee epäasiallista kohtelua, käydään asiakkaan kanssa läpi hänen kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne. Tilanteesta tehdään HaiPro-ilmoitus, minkä esihenkilö käsittelee. HaiPro-ilmoitus käydään asianosaisten hoitajan kanssa ja asiassa edetään tilanteen vaatimalla tavalla.

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

Ilmoitusvelvollisuus ja sen noudattaminen käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Jokainen työntekijä on velvollinen puuttumaan tilanteeseen, jossa huomaa epäasiallista kohtelua joko työntekijää tai asiakasta kohtaan. Mikäli epäasiallinen kohtelu havaitaan asiakasta kohtaan omaisen taholta, asiaan puututaan ensin keskustellen asianosaisten kanssa ja tarvittaessa tehdään huoli-ilmoitus asiasta. Tarvittaessa asiakas tai tämän lähiomainen voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiainmieheen, jonka yhteystiedot asiakas voi pyytää kotihoidon hoitajalta tai Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivuilta www.pirha.fi.

Valkeakosken kotihoidossa esihenkilöt sekä vastaava sairaanhoitaja käsittelevät HaiPro -ilmoitukset viipymättä, ja ilmoituksen mukaan suunnitellaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet sekä toteutus tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi. Tarvittaessa HaiPro -ilmoitusten perusteella voidaan keskusteluja käydä myös yksittäisten työntekijöiden kanssa tai viikoittaisissa tiimipalavereissa. Riskien seuranta ja hallinta tapahtuvat Pirkanmaan hyvinvointialueella Granite-järjestelmän avulla. Vakavissa tapahtumissa osallisille järjestetään jälkipuinti palveluvastaavien toimesta. Asiakkaille ja omaisille viestitään tilanteen mukaan puhelimitse tai kirjeitse / sähköpostitse.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

resurssein. Häiriötilanteella tarkoitetaan uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää.

Häiriötilanteita ovat esimerkiksi vakavat luonnononnettomuudet, kuten myrskytuhot ja vedenpinnan äkillinen nousu. On olemassa myös ihmisen toiminnasta aiheutuvia häiriötilanteita, kuten mellakka ja terrorismi. Poikkeusolot tarkoittavat valmiuslaissa tarkoitettua yhteiskunnan tilaa, jossa on niin paljon tai niin vakavia häiriöitä tai uhkia, että on tarpeen mahdollistaa viranomaisten tavanomaisesta poikkeava toimivaltuuksien käyttö. Poikkeusolojen vallitsemisen toteaa valtioneuvosto yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa. Valtioneuvosto voi asetuksella (käyttöönottoasetus) säätää valmiuslain II osan säännösten soveltamisen aloittamisesta.

Valkeakosken kotihoidon esihenkilöt vastaavat ajantasaisesta valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Valkeakosken kotihoidossa on esihenkilötasolla tehty valmiussuunnitelma, mikä kuvaa määräysten mukaista suunnitelmavalmiutta, toiminnallisia valmiuksia sekä ennakkojärjestelyjä erityistilanteita ja poikkeusoloja varten. Useimmat normaaliolojen häiriötilanteet hoidetaan perusvalmiudessa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma jaetaan kaikille Valkeakosken kotihoidon työntekijöille sähköisesti sekä omavalvontasuunnitelma tulostetaan kotihoidon toimistolle kansioon kaikkien nähtäväksi. Kansion yhteyteen laitetaan lukukuittauslista henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelmaan perehtymistä edellytetään koko henkilöstöltä ja lukukuittauslistalla varmistetaan, että henkilöstö on perehtynyt asiaan. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään työpaikkakokouksissa vuosittain. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset tiedotetaan viikkotiedotteissa ja lisäksi kokouksissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Valkeakosken kotihoidon omavalvontasuunnitelma on yksikön toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Valkeakosken kotihoidon esihenkilöt ja siihen sidottu työryhmä vastaavat Valkeakosken kotihoidon omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sen toteutumisen valvonnasta, päivittämisestä sekä julkaisusta. Omavalvontasuunnitelma tehdään ja sitä päivitetään sähköisesti vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa vähintään neljän kuukauden välein. Valkeakosken kotihoidossa esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 9.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Outi Ojajärvi Heidi Isoaho
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.