



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito Viinikka

## Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	10
2.1 Laatiminen ja päivittäminen .....	10
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen .....	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	11
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	18
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	19
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	27
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	28
3.6 Henkilöstö.....	30
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	33
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	34
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	40
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	44
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	47
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	50
3.13 Infektioiden torjunta .....	51
4 Omavalvonnan riskienhallinta .....	53
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	53
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	55
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	57
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	58
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	58
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	59
5.1 Toimeenpano.....	59
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	60
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	61

## Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

## Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

# **1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

## **1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

### **Y-tunnus**

3221308–6

### **Palveluyksikön nimi**

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Kotona asumista tukevat palvelut, Pohjoinen 1, Viinikan kotihoito

### **Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot**

(osoite, puhelinnumero)

Kotihoidon esihenkilö Katri Valkiala, katri.valkiala@pirha.fi, p. 050 552 6057

### **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan**

Kotihoidossa ei ole kiinteä asiakaspaikkamäärää. Viinikan kotihoidossa asiakaspaikkamäärä 80 keskimäärin keväällä 2026.

### **Palveluyksikön vastuuhenkilö/t**

Kotihoidon esihenkilö Katri Valkiala, katri.valkiala@pirha.fi, p. 050 552 6057

Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi, p. 040 759 1368

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Palvelut

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

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

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

### Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

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

Viinikan kotihoidossa asiakkaiden käyntejä toteutetaan sekä fyysisinä kotikäynteinä että etäkäynteinä. Kotihoidon asiakkaat saavat apua päivittäisissä toiminnoissa selviytymiseen kuten ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa, wc-käynneillä, muussa perushoidossa ja lääkehoidon toteutuksessa. Viinikan kotihoidossa on käytössä myös Evondos – lääkeannosautomaatteja. Asiakkaan käynneillä toteutetaan erilaisia hoitotoimenpiteitä, kuten haavanhoitoja, katetrointia, avanteen hoitoa, cystofixin hoitoa ja dreenin huuhtelua. Kuvapuheluilla voidaan korvata tai lisätä asiakkaan päivittäisiä kotikäyntejä. Kotihoidon etähoivatiimi voi kuva- ja puheyhteyden avulla muun muassa tarkistaa asiakkaan voinnin, muistuttaa lääkkeiden ottamisesta, ruoan lämmittämisestä tai seurata verensokerin mittaamista ja ohjata insuliinin pistoa.

Keskitetty toiminnanohjaus hoitaa Viinikan kotihoidon asiakaskäyntien optimoinnin Hilikka toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Työnjakaja tekee tiivistä yhteistyötä Viinikan kotihoidon työntekijöiden kanssa, erityisesti hoitotiimien sairaanhoitajien, vastaavan sairaanhoitajan ja esihenkilön kanssa.

Varahenkilöstön avulla pyritään hoitamaan akuutit aamu- ja iltavuoron poissaolot.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Viinikan kotihoidossa työtä tehdään kahdessa työvuorossa, aamu- ja iltavuoroissa arkisin ja viikonloppuisin. Asiakkaan kotihoidon tiimi vastaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta yöaikainen kotihoito mukaan lukien.

Viinikan kotihoito on jaettu kolmeen hoitajatiimiin, joiden sisällä toteutetaan omahoitajamallia. Jokaisella hoitotiimillä on oma sairaanhoitaja. Vastaava sairaanhoitaja yhdessä hoitotiimin sairaanhoitajan kanssa nimeää jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle omahoitajan/ omahoitajat.

**Ihmisläheisyys:** Viinikan kotihoidon asiakkaita hoitaa osaava ja eettisesti toimiva henkilöstö, joka toteuttaa ja kehittää yksilöllisiä ja asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia asiakkaiden tarpeiden ja odotusten pohjalta. Henkilöstö kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta aktiivisena toimijana. Henkilöstö kohtaa asiakkaat ammattitaitoisesti ja yhdenvertaisesti huomioiden muun muassa asiakkaiden erilaiset kulttuuritaustat sekä sosioekonomisen aseman.

Henkilöstö varmistaa moniammatillisessa tiimissä asiakkaan tarpeen mukaisten ja oikeudenmukaisten palveluiden saatavuuden, huomioiden Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset ohjeet. Henkilöstö myös arvioi asiakkaiden palvelutarpeen muutoksia ja pyrkii reagoimaan niihin mahdollisimman joustavasti sekä asiakaslähtöisesti. Mikäli asiakkaiden tai työntekijöiden tilanne muuttuu jotenkin, siitä tiedotetaan eteenpäin esihenkilölle tai muulle työyhteisölle, jolloin voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Viinikan kotihoidon henkilöstö tervehtii kaikkia, on läsnä asiakkaita kohdatessa ja ovat helposti lähestyttäviä. Viinikan kotihoidon henkilöstö kohtaa kollegat tasavertaisina ja yksilöinä.

**Arvostus:** Viinikan kotihoidon asiakas saa kokea itsensä arvokkaana ja saa tarvitsemaansa tukea, palvelua ja hoitoa. Asiakkaan yksilöllinen elämäkokemus ja tarpeet ovat lähtökohtana palveluiden, hoidon ja hoivan suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakas saa vaikuttaa hoitoonsa ja toimia omien tottumustensa mukaisesti. Kollegoiden osaamista arvostetaan ja työntekijöiden erityisosaamista pyritään hyödyntämään asiakkaiden hoidossa. Arvostus on tärkeä osa työyhteisömme sosiaalisia suhteita ja dynamiikkaa sekä henkilökohtaista hyvinvointia.

**Luottamus:** Avoimuudella ja rehellisyydellä luodaan asiakkaan ja henkilöstön välille luottamuksellinen suhde, jota tukevat omahoitajuus ja hoitajatiimimalli. Työyhteisössä jaetaan asiakkaan hoitamiseen liittyvää tietoa säännöllisesti.

Viinikan kotihoidon henkilöstö rakentaa avoimuutta keskustelemalla. Avoin vuoropuhelu ja tiedon jakaminen rakentavat luottamusta. Työyhteisön sisäisessä palautteen antamisessa on vielä kehitettävää. Työntekijöiden pitäisi pystyä antamaan palautetta myös toisilleen. Viinikan kotihoidon henkilöstön tulisi nähdä palaute mahdollisuutena kehittyä ja oppia.

**Vastuullisuus:** Viinikan kotihoidon henkilöstö varmistaa omalla toiminnallaan asiakkaille hyvän ja laadukkaan kokemuksen. Viinikan kotihoidon työntekijät ymmärtävät olevansa tärkeä osa yhteisöä ja toteuttavan Pirkanmaan hyvinvointialueen

yhteiskunnallista tehtävää. Jokaisella työntekijällä itsellään on vastuu asiallisesta ja ammatillisesta käyttäytymisestä asiakaskäynneillä.

Viinikan kotihoidon henkilöstölle vastuullisuus merkitsee toimintaa yhdessä sovittujen pelisääntöjen mukaisesti. Vastuun ottaminen sitouttaa henkilöstön toimimaan yhteisen hyvän eteen ja johtaa työkulttuurimme vahvistumiseen. Tiimin sairaanhoitajan vastuulla on tukea tiimiläisiä asiakasasioissa. Lisäksi sairaanhoitajan vastuulla on ohjata ja neuvoa tiimiläisiä epäselvissä asioissa tai osaamisvajeissa. Myös lähihoitajan itsensä vastuulla on tuoda oma osaamisvajeensa esille tiimin sairaanhoitajalle, vastaavalle sairaanhoitajalle tai esihenkilölle. Mikäli sairaanhoitajalta tulevat ohjeistukset esimerkiksi lääkeohjeet ovat epäselvät, tulee lähihoitajan olla yhteydessä tiimin sairaanhoitajaan, jotta puutteellinen tai epäselvä ohjeistus korjataan.

Työntekijöiden vastuulla on, että asiakastyötä koskevat kirjaukset ovat asiakaslähtöisiä. Kirjausten tulee olla asiallisia, selkeitä ja kieli ymmärrettävää. Kirjaamisen tulee olla ajantasaista, yhdenmukaista, suunnitelmallista ja tavoitteellista. Työntekijöiden tulee ymmärtää kirjauksissaan tietosuojan ja tietoturvan merkitys.

**Rohkeus:** Viinikan kotihoidon henkilöstö tuo esille omia näkemyksiä, uskaltaa kokeilla ja kehittää rohkeasti. Viinikan kotihoidon henkilöstö on valmis kehittämään omaa osaamistaan. Rohkeutta on myös tuoda esille työkaverille, jos työkaverilla jää sovittuja asioita hoitamatta asiakaskäynnillä.

Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi palvelulupausta ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoja kerrataan säännöllisesti tiimipalavereissa.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

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

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Viinikan kotihoidon henkilöstö.

Esihenkilö työstänyt omavalvontasuunnitelmaa yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa 11.11. Lisäksi 12.11 kerrattu voimavaralähtöisyyden toimintatapaa, jotta työntekijät ymmärtävät sen olevan osa Viinikan kotihoidon asiakastyön arkea.

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

Katri Valkiala, kotihoidon esihenkilö, katri.valkiala@pirha.fi

#### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

### **2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen**

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

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

Viinikan kotihoidon omavalvontasuunnitelma on tulostettuna turvallisuuskansioissa (3).

### **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

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

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

#### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

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

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

#### **RAI**

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-järjestelmää. Lyhenne RAI

tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

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

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

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

**Asiakas on osallistunut arviointiinsa**

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

**Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen**

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

**Asiakkaalla on hyvä ravitseminen**

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

**Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin**

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

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

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

**Asiakas asuu kotona turvallisesti**

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisy iRAI HC-toimintamalli

**Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi**

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

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

[Kaikki asiakirjat](#)

Esihenkilö seuraa säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteitä. Esihenkilön ohella työyhteisössä toimii RAI-vastuuhenkilöitä, joiden tulee myös seurata omalta osaltaan oman hoitotiiminsä RAI-laatumittareita. RAI vastuuhenkilöinä toimivat vastaava sairaanhoitaja Liisa Rosengren-Sjölund, sairaanhoitaja Laura Mustonen, sairaanhoitaja Alekski Rantanen, sairaanhoitaja Marja Kannisto, lähihoitaja Salla Savolainen, lähihoitaja Sari Vaarapuro, lähihoitaja Anna-Kaisa Tiittanen ja kodinhoitaja Katri Lehto.

Tiimipalaverissa esihenkilö käy säännöllisesti RAI-laatumittareiden painopisteitä. Laatutavoitteissa tilanne 18.3.2026: ravitsemus 8 %, kaatumiset 41 %, kipu 13 %, sairaalahoito tai käynti päivystyksessä 19 %, asiakas on osallistunut arviointiin 96 %, asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet 84 % ja eristäytyneisyys 43 %.

Viinikan kotihoidossa on ravitsemusyhdyshenkilönä lähihoitaja Anna-Kaisa Tiittanen ja hänen varanansa lähihoitaja Anne Kopsala. He osallistuvat ravitsemusyhdyshenkilöiden tapaamisiin ja tuovat ajantasaisia tietoja muulle työyhteisölle tiedoksi. Ravitsemusasioita mietitään tarvittaessa yhdessä hoitotyön tunneilla.

Asiakkaiden kaatumisia seurataan ja selvitetään kaatumisen taustalla olevia syitä. Asiakkaan kiputilanne arvioidaan kipulääkityksen kanssa ja kysytään asiakkaan omaa mielipidettä kiputilanteesta. Tarvittaessa sairaanhoitaja konsultoi lääkäriä asiakkaan kiputilanteesta ja mietitään kipulääkityksen tehostamista tai muita keinoja asiakkaan kipujen lieventämiseksi. Asiakas osallistuu aina oman arviointinsa tekemiseen, tästä on usein keskusteltu myös työyhteisön tiimipalavereissa. Kehitettävää on siinä, että asiakkaalta kysytään hoidon ja palvelun tavoitteita. Toiseksi kehitettävää on myös siinä, että RAI arviointi tulisi aina käydä läpi asiakkaan kanssa.

Vakituiseen työsuhteeseen tulevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat pakolliset RAI verkkokurssit, jotka esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja ohjeistaa työntekijälle. Verkkokurssien suoritusten jälkeen työntekijälle aktivoidaan Ohjelmiston perustoiminnot ja tarvittaessa myös Hoidon laatu- ja kehittämistyö. Ensimmäisiä RAI- arviointeja työntekijä tekee yhdessä kokeneemman työntekijän tai RAI vastuuhenkilön kanssa. Ennen kuin RAI arviointi lukitaan, hoitotiimin sairaanhoitaja käy läpi tehdyn arvioinnin, jotta arviointi vastaa asiakkaan tilannetta. RAI arvioinnin tuloksia käydään läpi TARMO-palavereissa ja hoitotyön tunneilla.

Viinikan kotihoidossa sairaanhoitajien pitämällä hoitotyön tunneilla käydään säännöllisesti läpi valmistuneet RAI- arvioinnit. Omahoitaja esittelee keskeiset tulokset muille ja nostaa tekemiään havaintoja asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvistä muutostarpeista. RAI- arvioinnin tehnyt hoitaja päivittää asiakkaan hoitosuunnitelman ja toteuttamissuunnitelman yhteisen keskustelun pohjalta.

Esihenkilö valvoo, että jokainen työntekijä noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia. Ohjeistuksia kerrataan säännöllisesti tiimipalavereissa. Esihenkilö seuraa, että työntekijät suorittavat pakolliset verkkokurssit. Esihenkilö muistuttaa työntekijöitä puuttuvista verkkokursseista säännöllisesti. Esihenkilö valvoo myös sen, että jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty omahoitaja/ omahoitajat.

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja perehdyttää uudet työntekijät työsuhteasioihin, työvälineisiin ja tarvittaviin tunnuksiin. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja käy läpi

uusien työntekijöiden kanssa organisaatorakennetta ja Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupauksen ja arvot.

Esihenkilö viestittää työntekijöille ajankohtaisista koulutuksista. Esihenkilö kannustaa myös työntekijöitä seuraamaan itse HR työpöydän kautta koulutuskalenterissa olevaa koulutustarjontaa ja että työntekijät voivat ilmoittautua esihenkilön luvalla omaa mielenkiintoa/ osaamista tukeviin koulutuksiin. Lisäksi työntekijät voivat suorittaa Moodlen ja Oppiportin verkkokursseja.

Esihenkilö seuraa, että tiimin sairaanhoitajat pitävät säännöllisesti hoitotyön tunnit, jossa tiimin sairaanhoitaja käy tiimiläisten kanssa oman hoitotiimin asiakkaita läpi tai muuhun hoitotyöhön liittyvää. Vastaava sairaanhoitaja osallistuu myös tarpeen mukaan hoitotyön tunneille. Vastaavan sairaanhoitajan vastuulla on pitää säännöllisesti sairaanhoitajien kanssa palaverit, jossa käydään yhteisesti läpi asiakasasioita ja muuta hoitotyöhön liittyvää. Esihenkilö osallistuu tarpeen mukaan sairaanhoitajapalavereihin ja hoitotyön tunneille.

Esihenkilö huolehtii omalta osaltaan, että yhteiset tiimipalaverit toteutuvat säännöllisesti. Yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään ajankohtaisia asioita tai kerrataan aiempia esille nousseita asioita. Esihenkilö laatii yhteisistä tiimipalavereista muistion, joka on kaikkien luettavissa sähköpostissa ja Viinikan kotihoidon Teams- kanavalla.

Kotihoidossa esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja arvioi ja seuraa tarvittavaa henkilöstömäärää suhteessa asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan suunniteltuihin ja toteutuneisiin aikoihin. Hoitotiimien kokoonpanoa muutetaan aina asiakas- ja miehitystarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikataululla. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tekevät myös päivittäin yhteistyötä henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi alueen työnjärjestelijän kanssa.

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja seuraa työntekijöiden työaikoja ja sitä, että työntekijät ovat työnantajan käytettävissä suunnitellun työajan. Jos työntekijä ei noudata

työaikaa, käy esihenkilö työntekijän kanssa asiasta keskustelua. Esihenkilö käy työntekijän kanssa myös keskustelua siitä, jos työntekijällä kertyy toistuvasti ylitöitä.

Asiakkaiden asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaan suunniteltuja aikoja ja toteutumia esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraa Hilikka toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Esihenkilö käy työntekijän kanssa keskustelun, jos työntekijä toistuvasti alittaa asiakkaiden käyntiaikoja.

Vastaava sairaanhoitaja myös seuraa, että asiakkaiden käynnit tulee tilastoitua. Samalla vastaava sairaanhoitaja seuraa, että asiakkaiden käynnit toteutuvat suunnitelman mukaisesti.

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.

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja perehdyttää myös työturvallisuuteen ja HaiPro-ilmoitusten tekemiseen. Tiimipalavereissa käsitellään turvallisuuteen liittyviä asioita ja käsitellään HaiPro-ilmoitukset. Esihenkilö seuraa ja valvoo työympäristöä ja työtapoja. Esihenkilö tarvittaessa puuttuu työntekijän turvattomiin työtapoihin. Esihenkilön vastuulla on, että vuosittain toteutetaan tiimitilan turvallisuuskävely, johon sisältyy myös tietoturva- ja tietosuojasioiden toteutuminen. Esihenkilön tukena alueella toimii turvallisuusyhdyshenkilö, joka toteuttaa uusille työntekijöille turvallisuuskävelyn heti työsuhteen alussa. Turvallisuusyhdyshenkilöitä ovat lähihoitaja Lotta Strömberg ja hänen varanaan lähihoitaja Marja Niininen.

Alueella toteutetaan myös sisäinen palotarkastus kahden vuoden välein. Ensimmäinen toteutettiin yhdessä Koivistonkylän kotihoidon kanssa 23.9.2024. Esihenkilöille on laadittu työturvallisuuden vuosikello, jonka avulla esihenkilö voi kalenterikuukausittain muistutella työntekijöitä turvallisuuteen liittyvistä asioista.

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

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

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

Voimavaralähtöisen työskentelytavan avulla vahvistetaan asiakkaiden kuntoutumista edistävää hoitotyötä. Asiakasta osallistetaan itse tekemään omien voimavarojensa mukaan, jotta asiakkaan toimintakykyä pystytään ylläpitämään. Kotihoidon käynneillä huolehditaan asiakkaan säännöllisistä ruoka-ajoista, monipuolisesta ravitsemuksesta ja asiakkaan päivärytmistä (lepovalvetila). Tarvittaessa tarkistetaan asiakkaan kokonaislääkitys. Huomioidaan asiakkaan virikkeellistä toimintaa, esimerkiksi tuolijumppa, kuntouttava päivätoiminta. Lisäksi tehdään yhteistyötä omaisten ja kolmannen sektorin kanssa.

Viinikan kotihoidossa lähihoitaja Laura Suoniemi toimii voimavaralähtöisyyden yhdyshenkilönä. Tarvittaessa yhdyshenkilö lähtee toisen hoitajan mukana kotikäynneille opastamaan voimavaralähtöistä työskentelytapaa. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa VoiVa voimavarat arjessa – valmennus, joka sisältää johdanto verkkokoulutuksen ja kaksi lähipäivää. Verkkokoulutus löytyy Pirhan Moodlesta.

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

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

Kotihoidon esihenkilö Katri Valkiala, [katri.valkiala@pirha.fi](mailto:katri.valkiala@pirha.fi)

Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, [arja-liisa.laurila@pirha.fi](mailto:arja-liisa.laurila@pirha.fi)

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

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

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

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

#### **Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen**

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

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

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

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

### **Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen**

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

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

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

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

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

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

Viinikan kotihoidossa jokaiselta työntekijältä edellytetään työpaikalla asiallista ja ammatillista käytöstä, eikä hyväksy asiakkaiden epäasiallista kohtelua. Viinikan kotihoidossa asiakkailla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tehdään siitä asianmukainen ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Mikäli epäasiallista kohtelua on työntekijän taholta, esihenkilö käy keskustelun työntekijän kanssa tapahtuneesta, jotta tapahtuman toistuminen estetään. Esihenkilö tiedottaa myös palvelupäällikköä, jonka vastuulla on arvioida tehtyjen toimien riittävyttä.

Mikäli asiakkaan epäasiallista kohtelua havaitaan tai saadaan tietoon asiakkaan puolison tai läheisen toimesta, käydään asiaa moniammatillisesti esimerkiksi TARMO-palaverissa. Tarvittaessa pidetään asiakkaan asioissa hoitoneuvottelu, johon kutsutaan mukaan asiakkaan omaisia/ läheisiä. Tarvittaessa ollaan myös yhteydessä gerontologiseen sosiaalityöhön ja asiakkaan edunvalvojaan.

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

### **Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista**

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

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

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun

vastaavaan tahoon. Omaevalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Asiakas saa palveluiden alkaessa kotihoidon asiakaskansion, jossa on esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan, hoitotiimin sairaanhoitajan, tiimipuhelimen sekä asiakasohjaajan yhteystiedot. Kotihoidon kansiossa on myös ohjeistus palautteen antamisesta. Palautteen voi antaa myös kirjallisesti palautelomakkeella, joka palautetaan kotihoidon työntekijälle.

Ensisijaisesti palautetta toivotaan annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai alueen kotihoidon esihenkilölle. Ongelmatilanteissa ohjataan selvittämään asiaa ensin työntekijän itsensä tai hänen esihenkilönsä kanssa. Mikäli asiakas ottaa esihenkilöön yhteyttä ja haluaa tehdä muistutuksen, antaa esihenkilö tarkemmat ohjeet tai voi ohjata ottamaan yhteyttä potilasasia- tai sosiaaliasiavastaavaan. Viinikan kotihoidon asiakaskansioon on lisätty potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

### **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

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

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

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

Viinikan kotihoidossa itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas saa elää omannäköistään elämää omassa kodissaan. Hoidossa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset toivomukset ja mielipide sekä asiakkaan erilaiset kulttuuritaustat ja sosioekonominen tausta. Asiakasta koskeva asia käsitellään/ ratkaistaan niin, että otetaan huomioon asiakkaan etu.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

Viinikan kotihoidossa ei pääsääntöisesti ole käytössä asiakkaan rajoittamiseen tarkoitettuja välineitä. Erityistilanteissa, kuten esimerkiksi vuoteeseen hoidettavan asiakkaan kohdalla, turvallisuuden varmistamiseksi voidaan sängynlaidat nostaa ylös. Tällöin asiakkaan on kuitenkin oltava kykenevä hälyttämään apua.

Muistisairaalla asiakkaalla voi olla käytössään ovivahti, mikäli on syytä epäillä, että asiakas saattaisi poistua asunnostaan esimerkiksi öiseen aikaan. Asiasta sovitaan yhteisesti joko asiakkaan omaisen tai edunvalvojan kanssa (asiakas on itse harvoin näissä tilanteissa kykeneväinen turvallisuuttaan koskevaan päätöksentekoon). Hellan käyttäminen saattaa aiheuttaa vaaratilanteita esimerkiksi muistisairaalla asiakkaalla. Mikäli asiakas jatkaa hellan käyttöä varoituksista huolimatta, on tapauskohtaisesti omaisen tai edunvalvojan kanssa voitu harkita hellan sulakkeen irrottamista.

Itsemääräämisoikeutta koskevat rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteiden käytöstä keskustellaan aina asiakasta hoitavan lääkärin, asiakkaan ja omaisten/ läheisten kanssa. Asiakkaan vointia seurataan edellä mainittujen rajoittamistoimenpiteiden aikana

kotikäynnein, joita tarvittaessa lisätään. Mikäli todetaan, etteivät nämä toimetkaan ole riittäviä turvallisuuden varmistamiseksi, voidaan aloittaa keskustelu mahdollisesta tuetummasta asumisesta.

### **Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat**

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

### Kuntouttava arviointijakso

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

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

Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan

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

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

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

#### Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

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

Viinikan kotihoidon asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään vähintään puolivuositain tai tarpeen mukaan

useammin. Suunnitelman päivityksestä vastaa hoitajatiimin sairaanhoitaja ja hoitajatiimin työntekijät, jotka tuntevat asiakkaan. Toteuttamissuunnitelman ja tarvittaessa hoitosuunnitelman laadintaan osallistuu aina asiakas ja tarvittaessa asiakkaan omainen/ läheinen tai laillinen edustaja, mikäli asiakas ei pysty itse päättämään omaa hoitoaan koskevista asioista. Asiakkaan omainen/ läheinen osallistuu suunnitelmien laadintaan vain asiakkaan suostumuksella. Asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittaessa tulkkipalveluiden avulla.

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

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

**Potilasasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

**Sosiaaliasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

### 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](https://pirha.fi)

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

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

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

Palautteet käsitellään tiimin, työyhteisön tai yksittäisen työntekijän kanssa viivytyksettä. Riippuen muistutuksen aiheesta, asiaan mietitään yhdessä työyhteisön kanssa parannusehdotuksia/ ratkaisuja. Lisäksi mietitään, miten voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä vastaavia tapahtumia tai kehittää työyhteisön toimintatapoja. Tarvittaessa mietitään myös työntekijöiden koulutuksen tarvetta.

### **3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

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

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

asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

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

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

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

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

## 3.6 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Viinikan kotihoidossa työskentelee esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, 3 sairaanhoitajaa, 1 sairaanhoitajan sijainen, 1 kodinhoitaja, 31 lähihoitajaa, 2 lähihoitajan sijaista, 1 palveluavustaja ja 1 hoiva-avustaja.

Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, tiimien sairaanhoitajat, palveluavustaja ja hoiva-avustaja työskentelevät päivävuorossa arkisin. Kotihoidossa arki-aamuvuoroissa työskentelee 10–11 hoitajaa, viikonloppuaamuvuoroissa 9 työntekijää ja iltavuoroissa 4–5 työntekijää. Hoitajien tarve työvuoroissa arvioidaan kulloisenkin asiakastilanteen mukaisesti.

### Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Esihenkilö aina arvioi kulloisenkin sijaisten rekrytointitarpeen. Kaikkiin yli 13 päivän sijaisuuksiin haetaan ensin rekrytointilupa. Esihenkilö voi suora-työllä esittää työntekijää sijaisuuteen tai hakea sijaisuuksiin tekijää ulkoisen haun kautta.

Kotihoidon akuutit/ lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan kotihoidon poolin avulla, oman tiimin sisällä, pyytämällä apua lähipalvelualueen muista tiimeistä tai toisilta lähipalvelualueilta. Työnjärjestely hoitaa akuutit sijaisjärjestelyt aamuvuorojen osalta arkisin sekä iltavuorojen akuutit sijaisjärjestelyt viikonloppuisin. Arkisin esihenkilö järjestää iltavuoron poissaoloon tekijän, mikäli ei ole saatavilla poolityöntekijää tai apua saatavilla lähipalvelualueen muista tiimeistä. Mikäli iltavuorossa tulee akuutti poissaolo, työntekijät keskenään sopivat työnjaon asiakaskäyntien toteuttamisesta. Tarvittaessa esihenkilö käyttää lyhyisiin sijaisuuksiin myös omia keikkalaisia.

Kotihoidossa ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Viinikan kotihoidossa käytetään vuokratyövoimaa silloin, kun ei ole riittävää varahenkilöstöä tai ei voida toteuttaa sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Tarve aina arvioidaan kulloisenkin asiakastilanteen mukaisesti. Viinikan kotihoidossa ei ole käytetty vuokratyövoimaa elokuun 2024 jälkeen.

Viinikan kotihoitoon tilapäisesti tulevan opiskelijan opinto-oikeus tarkistetaan ja että hänellä on suoritettuna riittävät opinnot. Opiskelijoille nimetään ohjaaja joka työvuoroon.

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

### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

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

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

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

### **Rikostaustaote**

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytointin suunnittelussa huomioitavaa](#)

## **Perehdytys**

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

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

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja perehdyttää uudet työntekijät työsuhdeasioihin, työvälineisiin ja tarvittaviin tunnuksiin. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja käy läpi uusien työntekijöiden kanssa organisaatorakennetta ja Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupauksen ja arvot. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja perehdyttää myös työturvallisuuteen ja HaiPro- ilmoitusten tekemiseen. Vastaava sairaanhoitaja (lääkevastaava) perehdyttää uudet työntekijät kotihoidon lääkehoitoon. Tiimien sairaanhoitajat/ lähihoitajat perehdyttävät tiimin toimintatapoihin, asiakaskäynteihin.

Viinikan kotihoidossa on myös käytössä Intro- perehdytysjärjestelmä, jossa on eri päiviille, viikoille, kuukausille jaoteltu perehdytettävät asiat. Perehdytysvastuita on jaettu esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan, sairaanhoitajien ja lähihoitajien kesken.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

## **Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen**

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

ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan suhteessa asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan suunniteltuihin ja toteutuneisiin aikoihin. Hoitajatiimien kokoonpanoa muutetaan aina asiakas- ja miehitystarpeen mukaan

tarvittaessa nopeallakin aikavälillä. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja tekee arkisin yhteistyötä henkilöstön riittävyyttä varmistaakseen alueen työnjärjestelijän kanssa.

Jos ei ole riittävää henkilöstömäärää käytettävissä, joudutaan tekemään nopeitakin järjestelyjä, jotta saadaan asiakaskäynnit hoidettua. Kotihoidon akuutit/ lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan oman tiimin sisällä, pyytämällä apua lähipalvelualueen muista tiimeistä tai toisilta lähipalvelualueilta.

### **3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään ja tuetaan tarjoamalla mahdollisimman monipuolista ja virikkeellistä ohjelmaa.

Kuntouttavalla päivätoiminnalla tuetaan ikäihmisten kotona asumista monin keinoin muun muassa tuetulla ryhmätoiminnalla, sosiaali- ja terveysneuvonnalla sekä monipuolisella liikunta- ja kulttuuri tarjonnalla.

Viinikan kotihoidossa TARMO moniammatillinen tiimi järjestetään kerran viikossa Teamsin välityksellä. TARMO työryhmän koollekutsuu ja vetää alueen sairaanhoitaja. TARMO työryhmän moniammatilliseen työryhmään osallistuvat hoitajatiimien sairaan- ja terveydenhoitajat, vastaava sairaanhoitaja, alueen asiakasohjaajat, kotikuntoutuksen fysioterapeutti, kotikuntoutuksen toimintaterapeutti, kotikuntoutuksen lähihoitaja ja tarvittaessa kotihoidon lääkäri ja asiakkaan omahoitaja.

TARMO tuottaa tietoa moniammatillisen työryhmän tuella asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan, jota valmistellaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Jakson aikana tehdään myös RAI-arviointi sekä väliarvio, joiden perusteella asiakasohjaaja tarkistaa täyttyvätkö kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet, tekee tarvittavat palvelupäätökset sekä kokoaa asiakassuunnitelman. Yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa asetetaan kuntoutustavoitteet, joihin asiakas ja työryhmä sitoutuvat. Samalla suunnitellaan esimerkiksi omahoidon tueksi tarvittavat toimenpiteet ja selvitetään mahdollisesti kotiin tarvittavat palvelut.

Kotikuntoutus tapaa uudet asiakkaat arviointijakson aikana ja aina silloin, kun esimerkiksi kuntoutusjaksolle, apuvälineille tai toimintakyvyn arvioimiselle on tarvetta. Kotihoito pyrkii noudattamaan kuntouttavaa työtettä ja osallistamaan asiakkaita arjen askareisiin kunkin voimavarojen mukaan.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä

apuvälineiden kunnosta. Kotihoidon asiakkailta käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite.

Apuvälineet ja kodin muutostyöt ovat joillekin asiakkaille välttämättömiä, jotta turvallinen kotona asuminen mahdollistuu. Kodin muutostyöt saatetaan aloittaa jo asiakkaan sairaalassa ollessa, koska saattaa olla niin, ettei kotiutusta voida toteuttaa ennen niiden tekemistä. Asunnon muutostöinä voidaan tarvittaessa tehdä esimerkiksi kynnysten poistoja ja asentaa tukikahvoja. Asunnon muutostöihin voi saada korvausta, jos asiakas on vammaisen tai liikkumisen sekä omatoimisuuden vakituisessa asunnossa ovat vamman tai sairauden vuoksi erityisen vaikeaa. Muutostöistä syntyvät kustannukset korvataan valtion asuntolainoituksessa hyväksyttävän laatutason mukaisina. Vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijä tekee päätöksen asunnonmuutostyöstä ja toimittaa tilauksen Pirkanmaan maakunnalliseen apuvälinekeskukseen. Apuvälinekeskus vastaa muutostöiden tekemisestä.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä myös muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Edunvalvontaa haetaan, kun henkilö ei pysty itse huolehtimaan taloudellisista tai muista asioistaan esimerkiksi sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi. Asiakas voi myös itse ennakoida tilanteen, jossa ei ehkä tulevaisuudessa kykene huolehtimaan asioistaan, tekemällä edunvalvontavaltuutuksen, jossa hän itse määrää, kuka toimii edunvalvojana ja mitä asioita tämä hoitaa.

Edunvalvontahakemuksen voi tehdä itse henkilö, hänen läheisensä, sosiaaliviranomainen tai muu taho, joka on huolissaan henkilön asioiden hoidosta.

Hakemus voidaan tehdä vapaamuotoisena, mutta sen tulee sisältää perustelut siitä, miksi edunvalvonta on tarpeen. Hakemukseen tulee liittää lääkärinlausunto tai muu luotettava selvitys henkilön toimintakyvystä. Hakemus toimitetaan Digi- ja väestötietovirastoon, joka käsittelee hakemuksen ja tutkii edunvalvonnan tarpeen.

Kotihoidon työntekijät voivat täyttää Digi- ja väestötietoviraston sivuilta löytyvän ammattihenkilön ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä-verkkolomakkeen, mikäli kotihoidon asiakas ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun syyn vuoksi pysty itse hoitamaan asioitaan, eikä hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti. Digi- ja väestötietovirasto käsittelee lomakkeen ja mikäli edunvalvontaa pidetään tarpeellisena, asiasta tehdään hakemus käräjäoikeudelle, joka ratkaisee, määrätäänkö henkilölle edunvalvoja. Mikäli edunvalvontaa pidetään tarpeellisena, ilmoitetaan ratkaisusta ilmoituksen kohteelle. Mikäli edunvalvontaa ei pidetä tarpeellisena, kerrotaan siitä ilmoittajalle. Myönnetystä edunvalvonnasta tehdään uusi arvio, mikäli se ei toteudu asianmukaisesti.

Asiakkaiden terveyden ylläpitämisestä ja edistämisestä sekä sairauksien hoidosta huolehtii ja vastaa kotihoidon henkilöstö ja kotihoidon lääkäri yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaa hoitotiimien sairaanhoitajat yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa.

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeuttia. Hän myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niiden perustuvia oppaita. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, voidaan tarvittaessa pyytää suuhygienistin apua asiakkaan suun hoitoon liittyen.

Lääkärin määräyksestä terveydentilaa seurataan myös muun muassa laboratorionkokeilla, verenpaineen mittauksilla, painon seurannalla ja verensokerin mittauksilla. Kotihoidon henkilöstö avustaa asiakasta myös suun terveydenhoidossa.

Kotihoidon lääkäri tarkistaa vuosikontrolleissa myös yleisellä tasolla asiakkaan suun kunnan. Tavoitteena on, että asiakkaan hoito tapahtuisi mahdollisimman hyvin ja ammatillisesti kotihoidossa ja että työntekijät ennakoisivat terveydentilan muutokset ajoissa. Kotihoidossa lääkäri tapaa asiakkaan vähintään kerran vuodessa, jolloin otetaan ns. vuosikontrollit ja tarkastetaan lääkitys. Kotihoidon tiimin työntekijät noudattavat lääkäreiden ohjeita asiakkaiden hoidossa ja kuntouttavan hoidon toimintatapoja jokaisella käynnillä.

Viinikan kotihoidossa asiakkaiden hoidosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen geriatrian erikoislääkäri. Lääkäri käy kerran viikossa ja muutoin on konsultoitavissa arkisin. Poikkeustilanteissa lääkärin kanssa on sovittavissa kotikäyntejä myös muihin ajankohtiin. Joka päivä klo 8–22 kotihoidon käytettävissä on Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n takapäivystävä lääkäri.

Pirkanmaan sote- tilannekeskus on alueen ammattilaisille tarkoitettu palvelu, joka tarjoaa akuutissa tilanteessa tukea potilaan tai asiakkaan hoidon tarpeen arviointiin ja hoitamiseen. Sote- tilannekeskuksesta voi työntekijä saada hoito- ohjeita, asiakkaalle ajan kiirevastaanotolle, potilaskuljetuksen tai paikan päälle avuksi ensihoidon tai mobiilihoitajan. Mobiilihoitaja voi käydä arvioimassa asiakkaan vointia, tehdä erilaisia mittauksia esimerkiksi verikokein sekä arvioida päivystyshoidon tarvetta.

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään Päivystysasema Acutassa. Säännöllisen kotihoidon asiakkailla on esitäytetty Acuta -lähete kotona, ja se otetaan mukaan hoitoon lähtiessä. Lähetteen avulla varmistetaan, että ajantasaiset tiedot siirtyvän päivystykseen ja että siellä tiedetään yhteystiedot sekä omaisiin että kotihoitoon.

Kotisairaala tarjoaa ympärivuorokautista sairaalatasoista hoitoa asiakkaan kotona. Palliatiivisella eri oireita lievittävällä hoidolla tarkoitetaan asiakkaan aktiivista kokonaisvaltaista hoitoa silloin, kun kuolemaan johtava etenevä sairaus ei ole enää parannettavissa. Saattohoito on osa palliatiivista hoitoa ja ajoittuu asiakkaan viimeisille elinviikoille. Kotisairaalan kotona asuville palliatiivisille asiakkaille on sovittuna tukiosastopaikka, jonne asiakas voi siirtyä 24/7, mikäli kotihoidon soiton perusteella tälle

tarve nähdään. Jos asiakkaalla todetaan lisääntyneitä hoivan tarvetta, hoivapalvelut järjestetään kotihoidosta.

Pohjoisen 1 alueella (Härmälä, Koivistonkylä, Pirkkala, Viinikka) työskentelee teknologiayhdyshenkilö (lähihoitaja). Teknologiayhdyshenkilön vastuualueeseen kuuluu Viinikan kotihoidon etäteknologialaitteiden (kuvapuhelinlaitteiden, lääkeautomaattien) hallinnointi, asiakaskartoitus, käyttöönotto- ja käyttöopastustehtävät. Tehtäviin kuuluu asiakaskartoitusta ja laitteiden käyttöönoton suunnittelua yhdessä henkilöstön kanssa. Lisäksi teknologiayhdyshenkilön tehtäviin kuuluvat käyttöopastus asiakkaalle ja hänen läheisilleen sekä henkilöstön opastus ja perehdytys laitteiden käyttöön. Teknologiayhdyshenkilö avustaa tarvittaessa henkilöstöä vikatilanteiden selvittelystä ja varalaitteiden vaihdosta rikkoutuneiden tilalle. Päätehtäviensä ohella teknologiayhdyshenkilö tukee henkilöstöä myös muiden teknisten ongelmien ratkaisemisessa ja auttaa asiakkaita tarvittaessa esimerkiksi muiden laitteiden käytössä.

Viinikan kotihoidon sairaanhoitajat ja lähihoitajat ovat yhteydessä gerontologiseen sosiaalityöhön, jos kotihoidon asiakkailla ilmenee esimerkiksi päihdeongelmia, mielenterveyden haasteita, asumiseen liittyviä ongelmia, kaltoinkohtelua, velkaantumista ja muita taloudellisia vaikeuksia. Gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat arvioivat asiakkaiden palvelutarpeita ja tarjoavat tukea, kuten sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. He voivat myöntää myös täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea osana palvelua. Ikäihmisten gerontologinen sosiaalityö on asiantuntijapalvelu, joka tukee yli 65-vuotiaita erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä arkielämän haasteissa.

Viinikan kotihoito tekee yhteistyötä monien Pirkanmaan hyvinvointialueen/ Pirkanmaan hoitolaitosten kanssa. Viinikan kotihoito tekee yhteistyötä myös muiden kotihoidon yksiköiden kanssa. Lisäksi yhteistyötä on kolmannen sektorin ja seurakunnan kanssa. Viinikan kotihoito tekee yhteistyötä myös Viinikan apteekin ja Taysin sairaala-apteekin kanssa.

Asiakkaalle annettavien palvelujen yhteistyö Viinikan kotihoidon sekä muiden palveluyksikköjen kanssa varmistetaan luomalla ja ylläpitämällä tehokkaita viestintäkanavia ja yhteydenpitoa eri palveluyksiköiden välillä, kuten moniammatilliset hoitoneuvottelut tarvittaessa asiakkaan kotona tai sairaalan osastolla, yhteiset sähköiset potilastietojärjestelmät ja kirjalliset tiedotteet sekä yhteydenpito puhelimitse muiden palveluntuottajien kanssa. Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja – tuottajien kanssa käydään puhelimitse sekä luetaan muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja – tuottajien kirjauksia.

Viinikan kotihoidon asiakkaalle tehdään yhtenäinen asiakassuunnitelma, johon kaikki osalliset palveluyksiköt sitoutuvat. Suunnitelma sisältää määritellyt vastualueet ja selkeät tavoitteet. Yhteistyön toimivuutta seurataan jatkuvasti ja tarvittaessa tehdään muutoksia palveluiden koordinointiin. Asiakkaan tilanteen muuttuessa varmistetaan, että kaikki osalliset palveluyksiköt päivittävät toimintansa vastaavasti.

Varmistetaan, että eri palveluyksiköt voivat jakaa ajantasaista tietoa asiakkaasta tai potilaasta yhteisten potilastietojärjestelmien kautta, mikä vähentää tiedon katoamista tai virheitä tiedonsiirrossa. Viinikan kotihoidon sairaanhoitajat varmistavat asiakkaiden tietojen luovutussuostumukset- ja sopimukset, jolla varmistetaan asiakkaan tietojen siirtyminen eri terveydenhuollon yksiköiden välillä.

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

#### **Toimitilat ja välineet**

Viinikan kotihoidolla on tilavat ja avarat tilat, käytössä on sekä pienempi että isompi tiimitila. Samoissa tiloissa toimii myös Koivistonkylän kotihoito.

Tiimitilojen ulko-ovissa on kulunvalvonta.

Viinikan kotihoidossa toteutetaan vuosittain turvallisuuskävely, johon sisältyy myös tietoturva- ja tietosuojakierto. Näiden toteutuksesta vastaa esihenkilö yhdessä Viinikan kotihoitoon nimettyjen turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa. Turvallisuuskävelyn yhteydessä arvioidaan tiimitilan ja tiimitilan ympäristön turvallisuutta. Samoin arvioidaan

tietoturvan ja tietosuojan toteutumista. Turvallisuuskävelystä, kuten myös tietoturva- ja tietoturvakierrosta tehdään muistio, joka käydään läpi tiimipalaverissa. Lisäksi se on luettavissa turvallisuuskansiossa.

Kotihoidossa työ on pääasiassa yksin tehtävää työtä. Välimatkat asiakkaille kuljetaan kävellen, pyörällä tai autolla. Jokaisen työntekijän tulee huolehtia oman auton/ leasing autojen ja sähköpyörien huollosta. Huolehditaan, että leasing autoihin ja sähköpyöriin vaihdetaan talvirenkaat. Työntekijöiden tulee liikenteessä noudattaa yleistä varovaisuutta. Työntekijän pitää pyöräillessä käyttää pyöräilykypärää, talvella liukkailla keleillä liukuesteitä tai kitkakenkiä. Pimeään vuodenaikaan käytetään heijastinliiviä tai kiinnitetään reppuun heijastinteippiä. Lämpötilan osalta asiakkaiden välisillä matkoilla työntekijöillä tulee olla asianmukainen vaatetus. Työntekijät huolehtivat riittävästä nesteytyksestä ja työn tauotuksesta.

Asiakkaiden kotiympäristö vaihtelee. Asiakkailta on erilaisia asuntoja. Osassa asiakkaiden asunnoista on ahtaat työskentelytilat. Toisissa asunnoissa on liian kuiva huoneilma, liian hapeton olo, samassa kiinteistössä voi olla monta asiakaskäyntiä. Osalla kotihoidon asiakkaista on epäsiistit asunnot. Tarvittaessa kotihoidosta ollaan yhteydessä sosiaalityöhön raivaussiivouksesta. Asiakkaiden tupakointia ei hyväksytä sisätiloissa työntekijän läsnä ollessa. Tupakansavu pyydetään tuulettamaan pois ennen kotikäyntiä. Kotieläimistä tulee kertoa etukäteen kotihoidolle mahdollisten allergioiden vuoksi. Kotieläimet pidetään kiinni tai toisessa huoneessa kotikäynnin aikana.

Työntekijöillä tulee olla mahdollisuus käyttää hoitoon liittyviä apuvälineitä, kuten esimerkiksi sairaalasänkyä ja siirtymisen apuvälineitä. Työntekijöiden pitää pystyä suorittamaan hoitotoimenpiteet ergonomisesti ja sen vuoksi asiakkaan kotona voidaan joutua tekemään järjestelyjä, jotta työskentelyolosuhteet ovat turvallisia työntekijöille. Asiakkaiden kotona on toisinaan riittämätön valaistus. Asiakkaiden tai omaisten kanssa neuvotellaan valaistuksen parantamisesta tai korjaamisesta. Kotikäynnillä käytetään otsalamppua tai taskulamppua valaistuksen parantamiseksi. Viinikan kotihoidossa työntekijät eivät käytä asiakkaan viallisia tai rikkinäisiä sähkölaitteita. Myöskään kotihoidon tiimitilassa ei käytetä viallisia tai rikkinäisiä laitteita.

### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Pelastussuunnitelma päivitetty 24.9.2024.

Viinikan ja Koivistonkylän kotihoidon itse toteutettu sisäinen palotarkastus 23.9.2024.

Turvallisuuskävely toteutettu 6.6.2025.

Työterveyshuollon perustyöpaikkaselvitys toteutettu 13.9.2023.

Työn vaarojen arviointi päivitetty Granite- ohjelmaan 10/2025.

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

Viinikan ja Koivistonkylän kotihoidon tiimitilojen siivouksesta vastaa ISS.

Paketti- palvelun kautta hoidetaan tavarakuljetukset, ICT- tilaukset ja – tuki ja toimitilojen huoltotyöt ja remontit.

Kiinteistön huollosta vastaa ARE Oy. asiakaspalvelukeskus@are.fi tai asiakaspalvelu (24 h) p. 020 530 5700.

Uusi työntekijä täyttää työsuhteen alussa osaamiskartoituksen, jonka perusteella kohdennetaan perehdytystä kotihoidossa käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta seurataan ja arvioidaan aina niitä käytettäessä. Työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa, jos laitteissa on vikaa.

Etähoivan asiakaslaitteiden toiminnassa tapahtuviin häiriöihin, palvelupyyntöihin, uusien laitteiden tilauksiin ja aluesiirtoihin liittyen ollaan yhteydessä IsteKin käyttötukeen.

### **Lääkinnälliset laitteet**

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Uudet kotihoidon yhteiskäytössä olevat lääkinälliset laitteet kuten verenpainemittarit sekä pulssioksimetrit rekisteröidään Paketti- palveluun, pyytämällä tunnusnumerotarra Istekki Oy:n lääkintätekniikasta sähköpostitse. Lääkinällisten laitteiden, kuten verenpainemittareiden ja pulssioksimetrien viankorjaukset ja huollot tilataan Paketti - palvelun kautta.

Kotihoidon työntekijöiden asiakaskäytössä olevat verenpainemittarit kalibroidaan valmistajan suosituksen mukaan 1–2 vuoden välein, palvelupyyntö kalibrointiin tehdään Paketti-palvelun kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla.

Asiakkaiden henkilökohtaiset diabeteslaitteet rekisteröidään Fimlabin omamittaus palveluun. Lisäksi kotihoidossa on asiakaskäytössä pulssioksimetrejä sekä kuumemittareita, joiden käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesta käytöstä vastaavat hoitajat.

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

### **Säteilyn käytön turvallisuus**

Ei koske yksikköä.

### 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Tietojärjestelmät

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

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

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

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

Asiakkaan soveltuvuutta teknologian (esim. kuvapuhelin, Evondos) käyttöön arvioidaan yhdessä kotihoidon henkilöstön ja asiakasohjauksen kanssa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelujen toteuttamissuunnitelma. Asiakasvalinnassa huomioidaan asiakkaan ja hänen läheistensä mielipide. Asiakasvalinnassa hyödynnetään myös RAI-toimintakykytietoa ja laatumoduuleja. Teknologian käyttöönotossa huomioidaan kokeilujakson mahdollisuus, esimerkiksi etäkäynneissä. Asiakkaan soveltuvuutta teknologian käyttöön arvioidaan arviointijaksolla ja etäkäynntejä voidaan suunnitella asiakkaalle arviointijakson ajalle.

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

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

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

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

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

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

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

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

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

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

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

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

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

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

### **Tietoturvasuunnitelma**

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

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

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

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

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

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

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

Kaikki Viinikan kotihoitoon tulevat vakituiset työntekijät ja pitkäaikaiset sijaiset, joilla on käytössä Pirhan käyttäjätunnukset, suorittavat pakollisen verkkokurssin tietoturvasta ja tietosuojasta. Jos työntekijällä ei ole käytössään henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia, työntekijä lukee ja allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja tilaa uusille työntekijöille henkilökohtaiset tunnukset Omni- järjestelmään Paketti- palvelun kautta. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja tekee tunnukset Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään. Uudet työntekijät perehdytetään kotihoidon toimintaan, samalla perehdytetään Hilikka toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön.

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja luo uusille vakituisille työntekijöille ja pitkäaikaisille sijaisille (sairaanhoitajat, lähihoitajat) RAI-järjestelmään lukuoikeudella varustetut tunnukset verkkokurssien suorittamista varten. Työntekijä saa työaikaan verkkokurssien suorittamiseen. Sen jälkeen, kun verkkokurssit on suoritettu, esihenkilö aktivoi työntekijälle RAI- järjestelmässä ohjelmiston perustoiminnot ja hoidon laatu- ja kehittämistyö- kohdat. Sijaisille RAI tunnukset laitetaan voimaan vain sijaisuuden ajaksi. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja huolehtii RAI tunnusten ja Hilkkatunnusten päättämisestä, kun työntekijä lopettaa yksikössä. Paketti palvelun kautta pyydetään Omni- tunnusten päättämistä.

Evondos lääkeannosautomaatin käyttöön perehdytetään ja tehdään tunnukset vain lääkeluvallisille työntekijöille.

Vastaava sairaanhoitaja/ tiimien sairaanhoitajat luovat apteekkitunnukset Easymedissä. Sairaala-apteekin tunnukset esihenkilö tilaa lääkevastaaville.

Esihenkilö pyytää Titania - järjestelmään oikeudet vastaavalle sairaanhoitajalle.

Esihenkilö perehdyttää Titanian käyttöön. Vastaava sairaanhoitaja osallistuu myös Titania asiantuntijoiden järjestämiin koulutuksiin.

Esihenkilö tilaa HaiPro pääkäyttäjältä oikeudet työntekijälle HaiPro- ilmoituksista ja käsittelyoikeuksista.

Esihenkilö tilaa Kori tunnukset TuomiLogistiikan kautta sairaanhoitajille ja vastaavalle sairaanhoitajalle, jotka tekevät tilauksia niistä tarvikkeista, joita ei löydy tiimin Kätsy varastosta ja asiakkaille maksutta jaettavista hoitotarvikkeista.

Viinikan kotihoidossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia asiakas- ja potilastietojen käsittelystä. Kirjaamisohjeita löytyy Intrasta, niitä tullaan päivittämään Saga- asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä. Lisäksi yksikössä huolehditaan uusien työntekijöiden perehdyttäminen järjestelmien käyttöön ja kirjaamiseen.

### **Asiakastietojen tarkastaminen**

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo-ja-terveys/asiakas-ja-potilas-tiedot)

### **3.12 Lääkehoitosuunnitelma**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

Viinikan kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut järjestää Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue.

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

Lääkäripalvelut Viinikan kotihoidossa tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen omana tuotantona.

### **3.13 Infektioiden torjunta**

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

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](#)

Tavanomaiset varotoimet ovat infektioiden torjunnan perusta kotihoidossa. Niillä pyritään estämään mikrobin siirtymistä työntekijästä asiakkaaseen, asiakkaasta tai

asiakkaan kodista työntekijään ja edelleen toisiin asiakkaisiin. Tavanomaisia varotoimia ja muita infektion torjuntaan liittyviä toimia noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa.

Esihenkilö huolehtii henkilöstön perusosaamisesta. Työntekijöiden tulee työskennellä infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti ja tietää, mistä Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät. Esihenkilö valvoo, että tartuntalain mukaiset rokotukset on hoidettu asianmukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että Kätsy-varastossa on ajantasaiset henkilösuojaimet.

Hyvä henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa asiakas- ja työturvallisuutta. Se luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Työntekijä saa hakea ImageWearilta liivin, kaksi t-paitaa ja housut. Työvaatteiden pesulle ei ole mahdollisuuksia työpaikalla, joten työntekijän tulee ne pestä kotona vähintään 60 asteen lämpötilassa. Vaatteet tulisi vaihtaa työpäivän lopussa ennen kotiinlähtöä, jotta mikrobeja ei kulje kotiin vaatteiden mukana. Tilanteissa, joissa työasu ei ole käytettävissä, käytetään kertakäyttöistä työasua. Näin toimitaan esimerkiksi epidemiatilanteissa. Yhtenäiset työvaatteet ovat tulossa käyttöön vuoden 2026 aikana.

Mikäli kotihoito käsittelee asiakkaan pyykkejä, käsitellessä käytetään suojakäsineitä ja suojaesiliinaa tai suojatakia. Mikäli asiakkaan hoidossa on pidempiaikainen tarve särmäisjäteastialle, säilytetään sitä asiakkaan kotona. Pistävät ja viiltävät välineet (injektioneulat, kyretit, muut terävät välineet) laitetaan suoraan särmäisjäteastiaan ja huolehditaan siitä, että sen saa täyttää vain turvarajaan saakka, jotta se saadaan suljettua oikein. Kotihoidossa käytetään aina turvaneuloja ja muita turvatuotteita. Viinikan kotihoidossa on nimetty kaksi hygieniayhdyshenkilöä, jotka suunnittelevat ja toteuttavat yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Hygieniayhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin. Hygieniahoitaja ohjaa ja neuvoo

henkilöstöä ja käy tarvittaessa kotihoidon lähipalvelualueella esihenkilön tai hygieniayhdys henkilön pyynnöstä.

Työntekijät osallistuvat säännöllisesti infektioiden torjunnan koulutuksiin, joita voi järjestää esimerkiksi hygieniayhdys henkilö. Esihenkilö varmistaa, että työntekijät ovat suorittaneet kotihoidon infektioiden torjunnan verkkokurssin viiden vuoden välein. Verkkokurssi löytyy Pirhan Moodlesta.

Hygieniahoitaja: Ulla-Maija Simppa, p. 0400 159 663, ulla-maija.simppa@pirha.fi  
Hygieniayhdys henkilö Laura Mustonen, laura.mustonen@pirha.fi, Liisa Rosengren-Sjölund, liisa.rosengren-sjolund@pirha.fi.

## **4 Omavalvonnan riskienhallinta**

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

### **4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

#### **Riskienhallinnan vastuut**

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

Viinikan kotihoidon esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä

ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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

Viinikan kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä

Viinikan kotihoidossa yleisimpiä asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä ovat se, että asiakkaan hoitosuunnitelmaa ei ole luettu ja sen vuoksi käynti ei ole toteutunut asianmukaisesti ja sovittuja asioita jää tekemättä. Toisena asiakasturvallisuuteen vaikuttavana ovat erilaiset lääkevirheet.

Asiakkaan hoitosuunnitelman ja toteuttamissuunnitelman tulee aina olla ajan tasalla. Työntekijöiden tulee lukea suunnitelmat ennen asiakaskäyntiä, erityisesti uusien asiakkaiden kohdalla sekä päivitettyjen suunnitelmien osalta, jotta sovitut asiat tulee tehdyksi asiakaskäynnin yhteydessä. Mikäli havaitaan, että asiakas ei ole saanut hänelle suunniteltuja palveluja, tarkistetaan vastaako asiakkaan toteuttamissuunnitelma asiakkaan todellista palvelutarvetta ja mikäli ei vastaa, päivitetään toteuttamissuunnitelma ja hoitosuunnitelma vastaamaan asiakkaan sen hetkistä palvelutarvetta.

Lääkevirhe saattaa johtua siitä, että asiakkaalla voi olla käytössä sekä annosjakelu että dosetti. Riskinä, että lääkehoidon toteutus jää antamatta dosetista. Toiseksi on jäänyt antamatta asiakkaalle aamu- tai iltalääkkeitä. On tapahtunut myös lääkevirheitä tilanteissa, joissa ei ole tarkistettu lyhytvaikutteisen insuliinin ohjeistusta.

Lääkehoitoa toteutettaessa tulee aina tarkistaa asiakkaan lääkitys myös ajantasaiselta lääkelistalta. Asiakkaalle viedään vain Omnista tulostettu lääkelista, ei Anja-rullien mukana tulevaa lääkelistaa, jotta asiakkaan kotona ei ole monia eri lääkelistoja. Vanhat lääkelistat tuodaan aina pois asiakkaan kotoa.

Erityisesti uusien asiakkaiden kohdalla tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaalla kotona olevia lääkepurkkeja ei jätetä asiakkaan saataville, mikäli asiakkaan lääkehoidon toteutus on kotihoidon vastuulla. Insuliiniohjeistuksia on päivitetty ja otettu myös käyttöön Viinikan kotihoidossa, jotta saataisiin virheet minimoitua.

HaiPro- ilmoituksen saatuaan esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja selvittää tapahtuman kulun ja tekee sen pohjalta toimenpiteet, joilla vastaava haittatapahtuma voidaan jatkossa ehkäistä. Mahdollisia riskitilanteita pyritään ennaltaehkäisemään. Voimavaralähtöisellä toimintamallilla pyritään ehkäisemään niin asiakkaan kuin hoitajan fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Asiakkaalle hankitaan tarvittaessa apuvälineitä esimerkiksi liikkumisen tueksi. Mikäli vastaava sairaanhoitaja tai esihenkilö huomaa, että HaiPro-ilmoituksissa toistuvat samankaltaiset virheet, järjestetään erillistä koulutusta tai ohjausta kyseisestä aiheesta. Erityisesti lääkehoidossa tapahtuneet toistuvat virheet käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä. Mikäli lääkevirheet toistuvat samalla työntekijällä, kerrataan hänen kanssaan lääkehoitoa ja otetaan lääkenäytöt uusiksi. HaiPro- ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työyhteisön tiimipalavereissa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

## **4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely**

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

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

#### **Riskienhallinnan seuranta**

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

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

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

#### **Riskienhallinnan raportointi**

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

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

#### **Osaamisen varmistaminen**

Pirkanmaan 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.

Esihenkilö muistuttaa asiasta säännöllisesti tiimipalavereissa, koska muutoin ei voida ennaltaehkäistä tai puuttua toteutuneisiin epäkohtiin. HaiPro- ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työyhteisön tiimipalavereissa. Lisäksi työntekijät osallistetaan työn vaarojen arviointiin, joka päivitetään esihenkilön vastuulla kerran vuodessa. Työntekijät suorittavat pakolliset verkkokurssit tietoturvasta – ja tietosuojasta, omavalvonnan verkkokurssin vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisesta.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Havaituista puutteista tai epäkohdista ilmoitetaan viipymättä yksikön esihenkilölle, joka ottaa tiedoksi annetun asian viipymättä käsittelyyn.

Henkilöstövuokraukseen kautta työskentelevillä työntekijöillä ei ole pääsyä Pirkan sähköisiin järjestelmiin, joten mm. HaiPro-ilmoitus tehdään yhdessä esihenkilön kanssa. henkilöstövuokraukseen liittyvät epäkohdat reklamoidaan viipymättä erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **5.1 Toimeenpano**

Viinikan kotihoidon omavalvontasuunnitelma on työstetty yhdessä Viinikan kotihoidon henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman valmistuttua se vielä käydään läpi

tiimipalaverissa. Jokaisen työntekijän tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja kuitata listaan perehtymisen jälkeen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös uusien työntekijöiden kanssa perehdyttämisen yhteydessä.

## **5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi**

### **Omavalvonnan toteutumisen seuranta**

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

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

Viinikan kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Viinikan kotihoidon tiimipalaverissa käydään läpi kohdat, mitä omavalvontasuunnitelmaan on päivitetty.

### **Omavalvonnan raportointi**

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

Viinikan kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisena omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Tampere 24.3.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Katri Valkiala, kotihoidon esihenkilö

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.