

Pirkanmaan hyvinvointialue



Viinikan kotihoito
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Oma-alvontasuunnitelman laatiminen	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
3.4	Muistutusten käsittely	18
3.5	Henkilöstö	20
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	22
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	23
3.8	Toimitilat ja välineet	29
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	31
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	35
3.11	Infektioiden torjunta	37
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	40
4	Oma-alvonnin riskien hallinta	41
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	41
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	45
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	47
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	48
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	49
5	Oma-alvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	49
5.1	Toimeenpano	49
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	49
6	Oma-alvontasuunnitelman hyväksyntä	51

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Kotona asumista tukevat palvelut, Pohjoinen 1, Viinikan kotihoito</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Viinikan kotihoito, Kuoppamäentie 11, 3 krs, 33800 Tampere Kotihoidon esihenkilö Katri Valkiala, <u>katri.valkiala@pirha.fi</u>, p. 050 552 6057 Palvelupäällikkö Taru Rajala, <u>taru.k.rajala@pirha.fi</u>, p. 0400 357 714</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihoiton asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös</p>

omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Viinikan kotihoidossa ei ole sovittu kiinteää asiakaspaikkamäärää. Viinikan kotihoidossa asiakasmäärä 90 lokakuussa 2024.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Viinikan kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

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

Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. 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. Kuvapuheluilla voidaan korvata tai lisätä asiakkaan päivittäisiä kotikäyntejä. Kotihoidon kuvapuhelintiimi voi kuva- ja puheyhteyden avulla muun muassa tarkistaa asiakkaan voinnin, muistuttaa lääkkeiden ottamisesta ja ruoan lämmittämisestä tai seurata verensokerin mittaamista ja ohjata insuliinin pistoa.

Viinikan kotihoidon ohessa toimii kuvapuhelintiimi, jolle on keskitetty etäkäyntien toteuttaminen. Kuvapuhelintiimissä työskentelevät työntekijät ovat Viinikan kotihoidon työntekijöitä. Kuvapuhelut ovat osa kotihoidon palvelukokonaisuutta. Kuvapuhelut kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunniteltuina etäkäynteinä. Kuvapuhelintiimi hoitaa Viinikan kotihoidon ohella myös Härmälän ja Koivistonkylän kotihoidon etäkäynnit.

Viinikan kotihoidon asiakkaiden lääkehoito toteutetaan ensisijaisesti annosjakelun piirissä, jolloin lääkkeet tulevat valmiiksi annosteltuina Viinikan apteekista. Annosjakelun ohella muutamilla asiakkailla on käytössä Evondos lääkeannosautomaatti, jonka avulla huolehditaan siitä, että asiakas saa aina oikean lääkkeen, oikeaan aikaan ja oikeana annoksena.

Viinikan kotihoidossa työtä tehdään kahdessa työvuorossa, aamu- ja iltavuoroissa arkisin ja viikonloppuisin. Yöaikainen hoito on keskitetty, ja yöaikaisen avun kotihoidon asiakkaat saavat tarvittaessa Härmälän kotihoidosta.

Viinikan kotihoito on jaettu neljään hoitajatiimiin, joiden sisällä toteutetaan vastuuhoidajamallia. Vastaava sairaanhoitaja yhdessä hoitotiimin sairaanhoitajan kanssa nimeää jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle vastuuhoidajan/ vastuuhoidajat.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy, päivätoiminta on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen omana tuotantona ja ostopalveluna. Myös lääkäripalvelujen tuottaja on oma tuotanto tai ostopalvelu. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Viinikan kotihoidossa on tukipalveluna ateriapalvelu, jonka palveluntuottajana on Pirkanmaan Voimia. Kotihoidon asiakkailta on myös tarvittaessa käytössä tukipalveluna kauppapalvelu, jonka tuottajana toimii Pirkanmaan Osuuskauppa. Turva-auttamispalvelu tukipalvelu toteutetaan AddSecure Smart Care Oy:n kautta. Kotihoidon asiakkaita käy myös kuntouttavassa päivätoiminnassa. Asiakkaille järjestetään myös peseytymispalvelu päiväkeskuksessa, mikäli asiakkaan kotona ei ole pesumahdollisuutta. Viinikan kotihoidon lääkäripalvelut tuotetaan Pihlajalinnan kautta.

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

”Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ylläpitävä toiminta, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu 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. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

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

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. Henkilöstö auttaa aina ja ottaa kaikki mukaan. 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 vastuuhuoltoisuus ja hoitajatiimimalli. Työyhteisössä jaetaan asiakkaan hoitamiseen liittyvää tietoa säännöllisesti.

Viinikan kotihoidon henkilöstö rakentaa avoimuutta keskustelemalla. Avoin vuoropuhelu ja tiedon jakaminen rakentavat luottamusta. Viinikan kotihoidon henkilöstö näkee palautteen 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.

Viinikan kotihoidon henkilöstölle vastuullisuus merkitsee toimintaa yhdessä sovittujen pelisääntöjen mukaisesti. Vastuun ottaminen sitouttaa henkilöstön toimimaan yhteisen hyvän eteen ja johtaa työkuultuurimme vahvistumiseen.

Rohkeus: Viinikan kotihoidon henkilöstö tuo esille omia näkemyksiä, uskaltaa kokeilla ja kehittää rohkeasti. Viinikan kotihoidon henkilöstö on valmis kehittämään omaa osaamistaan.

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

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

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Viinikan kotihoidon henkilöstö. Henkilöstö on työstänyt omavalvontasuunnitelmaa yhdessä esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa tiimipalavereissa 17.7 ja 31.7.

Omavalvontasuunnitelmaa on työstyetty myös yhdessä Pohjoisen 1 alueen esihenkilöiden ja vastaavien sairaanhoitajien kanssa esihenkilöpalaverissa 11.7 ja 29.8. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa tehty yhdessä Koivistonkylän kotihoidon esihenkilön kanssa 27.8.

Omavalvontasuunnitelmaan tehty vielä tarvittavia päivityksiä lokakuussa 2024.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

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

Vastaava sairaanhoitaja Liisa Rosengren-Sjölund, p. 041 730 3083, liisa.rosengren-sjolund@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Viinikan kotihoidon omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Muussa tapauksessa omavalvontasuunnitelma tarkistetaan neljän kuukauden välein ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatutavoitteiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 -

ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisiin ratkaisuihin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Kotihoidon esihenkilöille ja RAI vastuuhenkilöille on laadittu RAI vuosikello, jossa on jokaiselle kuukaudelle laadittu RAI:hin liittyvää seurantaa. 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. Tiimipalaverissa esihenkilö käy säännöllisesti RAI- laatumittareiden painopisteitä.

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

Työntekijät täyttävät Hilikka osaamiskartoituksen, jonka mukaan voidaan kohdentaa työntekijälle perehdytystä ja koulutusta eri asioihin. Työntekijöiltä itseltään odotetaan myös omaa aktiivisuutta siinä, että kehittävät ja ylläpitävät omaa ammattitaitoaan. Viinikan kotihoidossa on työntekijöille vastuutettu eri vastuualueita muun muassa työntekijän oman mielenkiinnon mukaan. Alueen RAI vastuuhenkilöinä toimivat sairaanhoitaja Riikka Raiskio, sairaanhoitaja Laura Mustonen, sairaanhoitaja Elina Jaskari-Punkka, vastaava sairaanhoitaja Liisa Rosengren-Sjölund, kodinhoitaja Katri Lehto, lähihoitaja Sari Vaarapuro ja lähihoitaja Salla Savolainen. Alueen hygieniayhdyshenkilöinä toimivat vastaava sairaanhoitaja Liisa Rosengren-Sjölund ja sairaanhoitaja Laura Mustonen. Turvallisuusyhdyshenkilöinä toimivat lähihoitajat Marja Niininen ja Lotta Strömberg, Päihde- ja mielenterveysavainosaajana kodinhoitaja Katri Lehto. Ravitsemusyhdyshenkilönä toimii lähihoitaja Anna-Kaisa Tiittanen. Saattohoitovastaavana toimii sairaanhoitaja Elina Jaskari-Punkka. Kinestetiikkavastuuhenkilönä Laura Suoniemi. Työntekijöille mahdollistetaan osallistuminen avainosaajatapaamisiin ja erilaisiin ko. aihepiiriä koskeviin koulutuksiin.

Työntekijälle järjestetään myös erillinen koulutus RAI- arvioinnin tekemiseen. Lisäksi ensimmäisiä RAI- arviointeja työntekijä tekee yhdessä kokeneemman työntekijän/ RAI vastuuhenkilön kanssa. Asiakas itse osallistuu oman RAI- arviointinsa tekemiseen. Ennen kuin RAI arviointi lukitaan, hoitotiimin sairaanhoitaja käy läpi tehdyn arvioinnin, jotta arviointi vastaa asiakkaan tilannetta. RAI arvioinnin tulokset käydään läpi asiakkaan kanssa. Kuvapuhelintiimissä työskentelevät työntekijät eivät tee RAI- arviointeja.

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Viinikan kotihoidon esihenkilö Katri Valkiala, katri.valkiala@pirha.fi. vastaa omavalvontasuunnitelmasta. Viinikan kotihoitoa johtaa palvelupäällikkö Taru Rajala, taru.k.rajala@pirha.fi.

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

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

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

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja perehdyttää uudet työntekijät työsuhteasioihin, työväliseisiin 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. Tiimipalaverissa käsitellään turvallisuuteen liittyviä asioita ja käsitellään HaiPro- ilmoitukset. Esihenkilö seuraa ja valvoo työympäristöä ja työtapoja. Esihenkilö tarvittaessa puuttuu turvattomiin työtapoihin. Esihenkilön vastuulla on, että vuosittain toteutetaan tiimitilan turvallisuuskävely, johon sisältyy myös tietoturva- ja tietosuojasioiden toteutuminen. 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.

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. Lisäksi esihenkilö huolehtii omalta osaltaan, että yhteiset tiimipalaverit toteutuvat säännöllisesti. Yhteisissä tiimipalaverissa käsitellään ajankohtaisia asioita tai kerrataan aiempia esille nousseita asioita. Esihenkilö laatii yhteisistä tiimipalaverista muistion, joka on kaikkien luettavissa sähköpostissa ja tiimipalaverikansiossa. Lisäksi esihenkilö käy kerran kuukaudessa oman palaverin myös kuvapuhelintiimin työntekijöiden kanssa.

Kotihoidossa esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja arvioi ja seuraa tarvittavaa henkilöstömäärää suhteessa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunniteltuihin ja toteutuneisiin aikoihin. Hoitotiimien kokoonpanoa muutetaan aina asiakas- ja miehitystarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikataululla. Lisäksi myös kuvapuhelintiimin henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan säännöllisesti. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja tekee myös päivittäin yhteistyötä henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi alueen työnjärjestelijän sekä koordinaattorin kanssa.

Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja seuraa työntekijöiden työaikoja ja sitä, että työntekijät ovat työnantajan käytettävissä suunnitellun työajan. Jos työntekijä ei noudata työaika, käy esihenkilö työntekijän kanssa asiasta keskustelua. Esihenkilö käy työntekijän kanssa myös keskustelua siitä, jos työntekijällä kertyy toistuvasti ylitöitä.

Esihenkilö huolehtii vakituisten työntekijöiden ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinneista. Esihenkilö arvioi aina kulloisenkin tarpeen, mitä vakituisia/ määräaikaista tehtäviä on tarpeen täyttää. Esihenkilö kysyy

luvan rekrytoinnin käynnistämiseen ensin omalta esihenkilöltään, palvelupäälliköltä. Vakituisten tehtävien ja yli 13 päivää kestävien määräaikaisten sijaisuuksien osalta esihenkilö tekee Kuntarekryssä rekrytointivaltuutuksen, jonka käsittelee henkilöpäällikkö ja työhyvinvointikoordinaattori. Luvan saatuaan asia etenee Pirhan rekrytointiin, josta ollaan vielä yhteydessä esihenkilöön hakutekstin tarkistusta varten, ennen kuin haku julkaistaan.

Esihenkilö varmistaa rekrytoidessaan uusia työntekijöitä, että he ovat kelpoisia tehtävään. Ammattioikeus tarkistetaan JulkiTerhikistä/ Julki Suosikista. Esihenkilö tarkistaa myös hakijan tutkintotodistuksen. Esihenkilö tarkistaa, että työntekijöillä on suoritettuna pakolliset lääkehoidon osuudet ja lääkenäytöt. Jos lääkenäyttöjä ei ole annettu aiemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon yksikössä, nimetty lääkevastaava perehdyttää uuden työntekijän kotihoidon lääkehoitoon ja ottaa tarvittavat lääkenäytöt vastaan.

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltuja aikoja ja toteutumia esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja seuraa Hilka toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Esihenkilö tarvittaessa käy työntekijän kanssa keskustelun, jos työntekijä toistuvasti alittaa asiakkaiden käyntiaikoja.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on 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.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

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

[Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

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

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

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

Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei kuitenkaan katkaise hoitosuhdetta. Tarvittaessa järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu asiakkaan kotona asiakkaan asioissa, johon osallistuu asiakas, omaiset/ läheiset, hoitotiimin sairaanhoitaja, mahdollisuuksien mukaan asiakkaan nimetty vastuuhoidtaja/ joku muu hoitaja, joka

tuntee asiakkaan. Lisäksi hoitoneuvotteluun osallistuu asiakasohjaaja ja tarpeen mukaan myös kotihoidon lääkäri. Omainen/ läheinen voi osallistua hoitoneuvotteluun, mikäli siihen on asiakkaan lupa.

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

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

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

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.

Mikäli asiakkaan kodissa ei ole jostakin syystä mahdollisuutta turvalliseen lääkkeiden säilytykseen, lääkkeet säilytetään Viinikan kotihoidon lääkehuoneen lääkekaapissa, mutta tällöin asiakkaalta on pyydetty kirjallisesti lupa lääkkeiden säilyttämiseen kotihoidossa. Ensisijaisena tavoitteena on kuitenkin järjestää asiakkaan kotiin lukittava lääkekaappi, jonka avain on kotihoidolla sekä tarvittaessa omaisella.

Muistisairaalla asiakkaalla voidaan ottaa käyttöön 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan.

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

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

alustava palvelutarvearvio on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

Asiakasohjaaja tiedottaa kotihoitoa uudesta asiakkaasta. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja/ hoitotiimin sairaanhoitaja sopivat yhdessä työnjärjestelijän kanssa, milloin kotihoidon käynnit voidaan aloittaa. Uuden asiakkaat avut aloitetaan viimeistään kolmen arkipäivän sisällä.

Kuntouttava arviointijakso

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttua oleellisesti.

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

Jokaisen Viinikan kotihoidon asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään vähintään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. Suunnitelman päivytyksestä vastaa hoitotiimin sairaanhoitaja ja hoitotiimin työntekijät, jotka tuntevat asiakkaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan 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 hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan vain asiakkaan suostumuksella. Pegasoksen Kertomukselle kirjataan aina tieto, että asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin tehdyistä muutoksista on sovittu asiakkaan, asiakkaan omaisen/ läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Mikäli ei päästä yhteisymmärrykseen asiakkaan avun tarpeesta, järjestetään tarvittaessa moniammatillinen hoitoneuvottelu/ käsitellään TARMO- palaverissa. Kotihoidon asiakkaiden nimetty vastuuhoidtaja/ vastuuhoidtajat huolehtivat RAI- arvioinnin päivittämisen puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin.

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on asiakkaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan asiakkaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

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

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonnan tehtävät ja yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta varmistaa, että markkinat toimivat mahdollisimman tehokkaasti ja reilusti kansantalouden ja kuluttajien eduksi. Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota Kuluttajavirasto ohjaa.

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12-15) tai sähköisellä yhteydenottomakkeella osoitteessa www.kkv.fi.

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Asiakas/ läheinen laatii muistutuksen kirjallisesti joko erilliselle muistutuslomakkeelle tai vapaamuotoisesti ja postittaa sen tai lähettää sähköpostilla kirjaamoon. Kirjaamo ottaa muistutuksen vastaan ja kirjaan sen asianhallintajärjestelmään (Pirre). Mikäli muistutus koskettaa vain Viinikan kotihoitoa, se vastuutetaan muistutuksen palvelulinjan hallinnolliselle ryhmälle, joka vastuuttaa sen vastuualue- tai vastuuyksikköjohdolle.

Kirjaamon postiosoite: Pirkanmaan hyvinvointialue, PL 272, 33101 Tampere

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5 (G-rakennus, 1 kerros), Tampere

Kirjaamo on avoinna arkisin ma-pe klo 9.00–14.30

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

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

Viinikan kotihoidon palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Palvelupäällikkö välittää alueen lähiesihenkilölle Katri Valkialalle tiedon muistutuksesta. Esihenkilö käy asian läpi yhdessä työyhteisön, hoitotiimin tai asianomaisen työntekijän kanssa, ketä asia koskee. Muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Esihenkilö antaa kirjallisen ja perustellun vastauksen palvelupäällikölle. Vastuuyksikön päällikkö laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Päällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle ja asia suljetaan Pirressä. Tarvittaessa päällikkö tiedottaa asiasta AVIa tai Valviraa.

Riippuen muistutuksen aiheesta, asiaan mietitään yhdessä työyhteisön kanssa parannusehdotuksia, ja mietitään, miten voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä vastaavia tapahtumia tai kehittää toimintatapoja. Tarvittaessa mietitään myös koulutuksen tarvetta.

3.5 Henkilöstö

Viinikan kotihoidossa työskentelee esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, 4 sairaanhoitajaa, 1 kodinhoitaja, 1 perushoitaja, 30 lähihoitajaa, 7 lähihoitajan sijaista, 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija, 1 palveluavustaja ja 1 hoiva-avustajan sijainen.

Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, tiimien sairaanhoitajat (4), palveluavustaja ja hoiva-avustaja työskentelevät päivävuorossa arkisin. Kotihoidossa arkaamuvuoroissa työskentelee 12 hoitajaa, viikonloppuamuvuoroissa 10 työntekijää ja iltavuoroissa 6 työntekijää. Kuvapuhelintiimissä on 2 hoitajaa aamuvuorossa ja 2 hoitajaa iltavuorossa.

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

Lähi- ja sairaanhoitajilta tarkistetaan lääkehoidon suoritukset lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi haastattelussa tarkistetaan työntekijöiden alkuperäiset tutkintotodistukset.

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Riittävä suomen kielen taito varmistetaan sillä, että ymmärtääkö hakija, että mitä häneltä kysytään ja osaako vastata esitettäviin kysymyksiin. Suomen kielen taitoa arvioidaan myös siinä, että onko hakijalla paljon hakemista sanoissa.

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

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain

keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

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

Sijaisena toimiva sairaanhoitajaopiskelija voi toteuttaa lääkehoitoa osaamisensa ja myönnetyn lääkehoitoluvan mukaisesti. Sairaanhoitajaopiskelija voi työskennellä lähihoitajan sijaisena, kun hänellä on suoritettuna 60 op, koulun lääkehoidon kokonaisuus sekä lääkehoidon tentit (LOVe LOP- KIPU 1, GER 1). Annettuaan lisäksi näytöt, voi sairaanhoitajaopiskelija lääkeluvan saatuaan antaa asiakkaalle/potilaalle valmiiksi annosteltuja, luonnollista tietä annettavia lääkkeitä (pois lukien huumeet ja PKV-lääkkeet).

Sairaanhoitajaopiskelija voi työskennellä sairaanhoitajan sijaisena, kun hänellä on suoritettuna 140 op sekä LOVe LOP-, PKV-, GER1 ja KIPU1 - tentit lääkelaskuineen ja näyttöineen, lisäksi i.m. ja s.c. näytöt. Tarkempi kuvaus sairaanhoitajaopiskelijan lääkehoidon toteutuksesta on kuvattuna lääkehoitosuunnitelmassa.

Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun opinnoista on suoritettu 120 osp (2/3 osa opinnoista), mikäli hänellä on voimassa oleva opinto-oikeus oppilaitokseen. Lähihoitajan sijaisena toimiva lähihoitajaopiskelija voi toteuttaa lääkehoitoa osaamisensa ja myönnetyn lääkehoitoluvan mukaisesti (pois lukien huumeet ja PKV-lääkkeet) Opiskelija suorittaa lääkehoidon tentit (LOVe LOP-, sekä KIPU1) sekä antaa näytöt. Lähihoitaja-opiskelija, jolla on suoritettuna vähintään 60 osp, mutta alle 120 osp opinnoistaan, voi toimia hoiva-avustajan tehtävässä. Tällöin hän ei osallistu lääkehoidon toteuttamiseen. Tarkempi kuvaus lähihoitajaopiskelijan lääkehoidon toteutuksesta on kuvattuna lääkehoitosuunnitelmassa.

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

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

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

Haastateltaessa työntekijöitä vakituisiin tehtäviin ja eri pituisiin sijaisuuksiin, esihenkilö mainitsee jo haastattelun yhteydessä, että tehtävään valitun tulee esittää rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkamista. Esihenkilö tarvittaessa ohjeistaa työntekijää, mistä rikosrekisteriote tilataan, mitä se kustantaa ja että ote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi. Lisäksi esihenkilö muistuttaa työntekijää, että rikosrekisteriote tulee olla iäkkäiden kanssa työskentelyä varten. Viinikan kotihoidossa ei käy, että esittää rikosrekisteriotteen vammaisten henkilöiden tai lasten parista työskentelystä.

Työntekijän esittäessä rikosrekisteriotteen, esihenkilö tarkistaa, milloin rikosrekisteriote on myönnetty. Esihenkilö ilmoittaa henkilösihteerille, milloin rikosrekisteriote on myönnetty ja milloin se on esitetty esihenkilölle, jollei sitä tietoa ole jo erikseen ilmoitettu työsopimuspyynnössä. Sihteeri tallentaa tiedon työntekijän tietoihin.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan suhteessa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunniteltuihin ja toteutuneisiin aikoihin. Hoitotiimien kokoonpanoa muutetaan aina asiakas- ja miehitystarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikavälillä. Esihenkilö/ vastaava sairaanhoitaja tekee päivittäin yhteistyötä henkilöstön riittävyttä varmistaakseen alueen työnjärjestelijän sekä koordinaattorin kanssa.

Jos ei ole riittävää henkilöstömäärää käytettävissä, joudutaan tekemään nopeitakin järjestelyjä, jotta saadaan asiakaskäynnit hoidettua. Useimmiten näissä tilanteissa joudutaan alkuun käyttämään vuokratyövoimaa, kunnes saadaan oma resurssitilanne kuntoon.

Kotihoidon akuutit/ lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan oman tiimin sisällä, pyytämällä apua lähipalvelualueen muista tiimeistä tai toisilta lähipalvelualueilta. Kuvapuhelintiimin akuutit/ lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan tiimin sisällä tai pyydetään apua toisilta kuvapuhelintiimeiltä.

Esihenkilö käyttää lyhyisiin sijaisuuksiin myös omia keikkalaisia. Toissijaisesti työvoiman vajeus pyritään hoitamaan kotihoidon poolin avulla. Mikäli poolista ei ole saatavilla poissaoloihin työntekijöitä, pyritään hankkimaan sijainen muualta. Kotihoidossa ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Koordinaattori tekee tarvittavat ulkoisten palveluntuottajien ostopyynnöt alueen esihenkilöltä saaman tarpeen mukaisesti. Koordinaattorin poissa ollessa esihenkilö tekee tarvittavat pyynnöt. Viinikan kotihoidossa tehdään yksittäisiä vuoro tilauksia. Kuvapuhelintiimissä ei käytetä vuokratyövoimaa etäkäyntien toteuttamiseen.

Akuutit/ lyhyet poissaolot: koordinaattori hoitaa yhdessä työnjärjestelijöiden kanssa arkisin. Koordinaattori seuraa vuokratyöntekijöiden käyttöä ja sijoittaa vuokratyöntekijän sinne alueelle, missä on sille eniten tarvetta. Samoin koordinaattori katsoo yhdessä työnjärjestelijöiden kanssa omien työntekijöiden siirtymisen tarpeen. Viikonloppuisin aamuvuorossa työnjärjestelijät hoitavat sijaisjärjestelyt aamuvuorojen ja iltavuorojen osalta. Iltaisin ei hoideta sijaisjärjestelyitä. Jos iltavuorossa tulee akuutti poissaolo, työntekijät keskenään sopivat työnjaon asiakaskäyntien toteuttamisesta. Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan sijainen esihenkilön toimesta.

Viinikan kotihoidossa käytetään vuokratyövoimaa silloin, kun ei ole riittävää varahenkilöstöä tai ei voida toteuttaa sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Tarve aina arvioidaan kulloisenkin asiakastilanteen mukaisesti. Lokakuussa 2024 Viinikan kotihoidossa ei ole käytetty lainkaan vuokratyövoimaa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnustetaan. Esimerkiksi sote-asemalla ja lähitorilla. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyyt.” <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään ja tuetaan tarjoamalla mahdollisimman monipuolista ja virikkeellistä ohjelmaa. Viinikan kotihoidossa työskentelee palveluavustaja, joka ulkoiluttaa säännöllisesti kotihoitomme asiakkaita. Lisäksi palveluavustaja järjestää asiakkaille erilaista viriketoimintaa.

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

Viinikan kotihoidossa TARMO työryhmä kokoontuu kerran viikossa teamsin välityksellä. TARMO työryhmän koollekutsuu ja vetää alueen sairaanhoitaja. TARMO työryhmän moniammatilliseen työryhmään osallistuvat hoitotiimien sairaan- ja terveydenhoitajat, vastaava sairaanhoitaja, alueen asiakasohjaajat, kotikuntoutuksen fysioterapeutti, kotikuntoutuksen toimintaterapeutti, kotikuntoutuksen lähihoitaja ja kotihoidon lääkäri. Lisäksi tarvittaessa työryhmään osallistuu asiakkaan vastuuhoidtaja ja päihde- ja mielenterveys-sairaanhoitaja.

TARMO tuottaa tietoa moniammatillisen työryhmän tuella palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, 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 palvelu- ja hoitosuunnitelman. 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 liikkuminen sekä omatoimisuus 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 holhoustoimilain 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

lääkärintlausunto 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 lääkärit yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaa hoitotiimien sairaanhoitajat yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa. Kotihoidon terveyden- ja sairaanhoitajat ovat omalla alueellaan keskeisiä toimijoita kotihoidon lääkärin kanssa tehtävässä yhteistyössä.

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeutteja. 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 laboratoriotutkimuksilla, verenpaineen mittauksilla, painon seurannalla ja verensokerin mittauksilla. Kotihoidon henkilöstö avustaa asiakasta myös suun terveydenhoidossa. Kotihoidon lääkäri tarkistaa vuosikontrolleissa myös yleisellä tasolla asiakkaan suun kunnon. 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 Pihlajalinnan 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 Pihlajalinnan takapäivystävä lääkäri.

Tarvittaessa kotihoito voi konsultoida mobiilihoitajia, jotka ovat töissä aamu- ja iltavuorossa. Mobiilihoitaja voi käydä arvioimassa asiakkaan vointia, tehdä erilaisia mittauksia esimerkiksi verikokein sekä arvioida päivystyshoidon tarvetta.

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään Päivystysasema Acutassa. Säännöllisen kotihoidon asiakkailla on esitätetty 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 elinvuorokausille. Kotisairaalan kotona asuville palliatiivisille asiakkaille on sovittuna tukiosastopaikka, jonne asiakas voi siirtyä 24/7, mikäli kotihoidon soiton perusteella tälle tarve nähdään. Jos asiakkaalla todetaan lisääntyntä hoivan tarvetta, hoivapalvelut järjestetään kotihoidosta. Kotihoidon asiakkaan kuolema kotona/ asiakas löytyy kuolleena kotoa, on tehty kotihoidon työntekijöille toimintaohje kuolema kotona.

Pohjoisen 1 alueella (Härmälä, Koivistonkylä, Pirkkala, Viinikka) työskentelee mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitaja, jonka esihenkilönä toimii Härmälän kotihoidon esihenkilö. Mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitaja tekee tarvittaessa kotikäyntejä Viinikan kotihoidon asiakkaille. Asiakkaat ohjautuvat päihde- ja mielenterveyssairaanhoitajalle kotihoidon sairaanhoitajien tai lähihoitajien pyynnöstä sekä asiakasohjauksen kautta. Päihde- ja mielenterveyssairaanhoitajan työnkuvaan kuuluvat muun muassa mielen hyvinvointia tukevat keskustelut, asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen sekä päihdehoitotyön toteuttaminen. Käynnit toteutuvat pääsääntöisesti 1–2 x kuukaudessa.

Pohjoisen 1 alueella (Härmälä, Koivistonkylä, Viinikka) työskentelee koordinaattori, jonka esihenkilönä on Koivistonkylän kotihoidon esihenkilö. Koordinaattori ohjaa Viinikan kotihoidon omia ja sijaisresursseja, tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työvuorosuunnittelussa, sekä ylläpitää yhteyksiä henkilöstövuokrausyrityksiin ja kohdistaa heidän tarjoamansa resurssit. Koordinaattori varmistaa, että henkilöstövuokrausyritysten hankintasopimukset toteutuvat ja tarkastaa heidän toimittamansa laskut ennen niiden hyväksyntään lähettämistä. Lisäksi koordinaattori toimii yhteistyössä oppilaitosten kanssa rekrytointien osalta, huolehtii henkilöstön puhelimitse sekä vuokrahenkilöstön Pegasos- ja Hilkka-tunnuksista. Koordinaattori tekee tiivistä yhteistyötä työnjärjestelyn kanssa varmistaakseen riittävät resurssit asiakastyöhön ja toimistotyöaikojen toteutumisen hoitajille. Koordinaattorin yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse tai teams pikaviesteillä.

Pohjoisen 1 alueella (Härmälä, Koivistonkylä, Pirkkala, Viinikka) työskentelee teknologiakoordinaattori, jonka esihenkilönä on Pirkkalan kotihoidon esihenkilö. Teknologiakoordinaattorin vastuualueeseen

kuuluu Viinikan kotihoidon etäteknologialaitteiden (kuvapuhelinlaitteiden, lääkeautomaattien) hallinnointi, asiakaskartoitus, käyttöönotto- ja käyttöopastustehtävät. Tehtäviin kuuluu asiakaskartoitusta ja laitteiden käyttöönoton suunnittelua yhdessä henkilöstön kanssa. Lisäksi teknologiavastaavan tehtäviin kuuluvat käyttöopastus asiakkaalle ja hänen läheisilleen sekä henkilöstön opastus ja perehdytys laitteiden käyttöön. Teknologiavastaava vastaa myös vikatilanteiden selvittelystä ja varalaitteiden vaihdosta rikkoutuneiden tilalle. Päätehtäviensä ohella teknologiavastaava 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 myös myöntää 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 myös yhteistyötä monien Pirkanmaan hyvinvointialueen/ Pirkanmaan hoitolaitosten kanssa. Viinikan kotihoito tekee myös yhteistyötä muiden kotihoidon alueiden kanssa. Lisäksi tehdään yhteistyötä 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. Luetaan muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kirjauksia.

Jokaiselle Viinikan kotihoidon asiakkaalle tehdään yhtenäinen hoito- tai palvelusuunnitelma, 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.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

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

Asiakasavaimia säilytetään tiimitilassa lukollisissa kaapeissa. Avainten hallintaan ja säilytykseen on omat ohjeistuksensa.

Tiimitilojen ulko-ovissa on kulunvalvonta. Kotihoidon tiimitilan lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta ja kulunvalvonta (oven lukitus) on Pirhan tunnistetta hyödyntäen.

Tiimitilan turvallisuutta arvioidaan vuosittain turvallisuuskävelyn yhteydessä, jonka toteutus on esihenkilön vastuulla. Myös omatoiminen sisäinen palotarkastus toteutetaan kahden vuoden välein. Ensimmäinen toteutettiin yhdessä Koivistonkylän kotihoidon kanssa 23.9.2024.

Viinikan ja Koivistonkylän kotihoidon tiimitilojen siivouksesta vastaa ISS.

- Palveluesihenkilö Eini Hirvonen puh. 050 313 8673 eini.hirvonen@fi.issworld.com

Mileway Oy omistaa Kuoppamäentie 11 kiinteistön.

- Yhteyshenkilö Juha-Matti Kyntäjä, JuhaMatti.Kyntaja@mileway.com, p. 050 364 2465.
- Kiinteistön tekninen manageri Annarosa Sipponen, p. 050 591 7510, Annarosa.sipponen@newsec.fi
- ISS palvelut, puhelinnumero (24 h) 0200 15500

Huollon tiedotteet on jaettu tiimitiloihin ja käyty henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa, ja jaettu tiedot sähköpostin välityksellä sekä pyydetty henkilöstä tallentamaan huollon numero työpuhelimiin.

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 tiimitilojen ilmoitustaululla ja turvallisuuskansiossa.

Viinikan kotihoidossa on tehty myös työn vaarojen arviointi syyskuussa 2024 Granite ohjelmaan, jossa on pyritty selvittämään ja ennakoimaan mahdolliset työn riskit. Työn vaarojen arviointi toimii myös työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämisen välineenä. Työn vaarojen arviointi käydään läpi tiimipalaverissa. Työn vaarojen arviointi päivitetään vuosittain.

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 kittakenkkiä. 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 sairaalasänky ja nostolaite. 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 rikkiäisiä sähkölaitteita. Myöskään kotihoidon tiimitilassa ei käytetä viallisia tai rikkiäisiä laitteita.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Uusi työntekijä täyttää työsuhteen alussa osaamiskartoituksen, jonka perusteella pystytään kohdentamaan 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.

Uudet kotihoidon yhteiskäytössä olevat lääkinnälliset laitteet kuten verenpainemittarit sekä pulssioksimetrit rekisteröidään Paketti- palveluun, pyytämällä tunnusnumerotarra Istekki Oy:n lääkintätekniiikasta sähköpostitse. Lääkinnällisten laitteiden, kuten verenpainemittareiden ja pulssioksimetrioiden 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 lääkinnällisiä 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 lääkinnällisten laitteiden toiminnasta vastaa asiakas itse tai hänen läheisensä. Kotihoidon käynneillä voidaan auttaa päivittäiseen huoltoon ja ylläpitoon liittyvissä tehtävissä, kuten hammasproteesien tai kuulokojeiden puhdistuksessa.

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

ensi sijaisesti sähköpostilla 1144.kayttotuki@pirha.fi

Puhelimitse 03 3117 1144

Istekin laiterekisteri yhteyshenkilöt:

- Kristiina Tyyskä puh. 044 4341 764, kriistina.tyyska@istekki.fi
- Stefan Sauerland puh. 044 4341 295, stefan.sauerland@istekki.fi

Evondoksen käyttöön liittyvissä ongelmissa, yhteys Evondos tukeen 02 7777 625.

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

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

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

Esihenkilö/ koordinaattori tekee uusille työntekijöille henkilökohtaiset tunnukset Pegasos Omni-järjestelmään ja Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään. Sijaiselle tunnukset laitetaan voimaan vain sijaisuuden ajaksi. Uudet työntekijät perehdytetään kotihoidon toimintaan, samalla perehdytetään Hilikka toiminnanohjausjärjestelmän käyttämiseen.

Etähoivosoittoja varten työntekijöille luodaan SuvantoCare järjestelmään tunnukset. Uudet työntekijät koulutetaan järjestelmän käyttöön muiden kuvapuhelintiimin tai teknologiakoordinaattorin toimesta. Samoin Evondos lääkeannosautomaatin käyttöön perehdytetään ja tehdään tunnukset vain lääkeluvallisille työntekijöille.

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/ koordinaattori huolehtii RAI tunnusten, Pegasos ja Hilikkatunnusten päättämisestä, kun työntekijä lopettaa yksikössä.

Esihenkilö pyytää Titania - järjestelmään oikeudet vastaavalle sairaanhoitajalle. Esihenkilö perehdyttää Titanian käyttöön. Vastaava sairaanhoitaja osallistuu Titania asiantuntijoiden järjestämiin koulutuksiin.

Kori tunnukset tilataan sairaanhoitajille ja vastaavalle sairaanhoitajalle, jotka tekevät tilauksia niistä tarvikkeista, joita ei löydy Kätsy varastosta ja maksutta jaettavista hoitotarvikkeista.

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

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

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

Hilkka toiminnanohjausjärjestelmän häiriötilanteisiin varautumissuunnitelman mukaisesti vastaava sairaanhoitaja/ esihenkilö tulostaa Hilkka listat 1 x/viikko, jossa näkyy kaikki Viinikan kotihoidon asiakaskäynnit. Työnjärjestelijä tulostavat työntekijöiden asiakaskäyntilistat iltaisin ja viikonloppuisin mahdollisia häiriötilanteita varten. Mikäli Hilkka ja Pegasos ei kumpikaan toimi, on varautumissuunnitelmana, että tiimitilasta löytyvät tulostetut asiakkaiden hoitosuunnitelmat.

Asiakkaan soveltuvuutta teknologian (esim. kuvapuhelin, Evondos) käyttöön arvioidaan yhdessä kotihoidon henkilöstön ja asiakasohjauksen kanssa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat. 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.

Työnantaja varmistaa henkilöstön osaamisen ja koulutuksen erilaisten palvelujen ja teknologioiden käyttöön sekä tietoturvaan. Koulutuksia henkilöstölle järjestetään palvelun käyttöönoton vaiheessa ja aina tarvittaessa, esimerkiksi uusien työntekijöiden aloittaessa työt kotihoidossa. Ammatillainen opastaa asiakkaita ja heidän läheisiään teknologialaitteiden käytössä käyttöönoton yhteydessä ja käytön aikana. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palveluntarjoajan tukikanaviin lisätietojen saamiseksi.

Kotihoito vastaa laitteiden toimivuudesta asiakkaalla. Häiriö- ja vikatilanteisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Häiriö- ja vikatilanteissa toimitaan palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti ja otetaan tarvittaessa yhteyttä eri tukikanaviin puhelimitse, sähköisen palvelutilausjärjestelmän tai sähköpostin kautta. Laitteiden vikaantuessa lisätään tarvittaessa kotikäyntejä, esimerkiksi turvallisen lääkehoidon toteutumiseksi. Lisäksi jokaisella kotihoidon alueella on lääkeautomaattien varalaitteet ja vapaana olevia kuvapuhelinlaitteita, jotka voidaan nopeasti toimittaa asiakkaalle laitteiden rikkoutuessa. Tarvittaessa laitteita voidaan myös saada nopeasti muilta kotihoitoalueilta ja tiedustella niiden saatavuutta.

Monivalvomo ottaa virka-ajan ulkopuolella vastaan erilaiset vika- ja häiriötilanneilmoitukset ja arvionsa perusteella monivalvomopäivystäjä tekee arvion korjauksen kiireellisyydestä, vaikutuksien laajuudesta ja lisävahinkojen torjumisesta sekä korjaamiseen tarvittavista resursseista.

Pirhan Monivalvomon (24/7) puhelinnumero 0331165700.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja

päivittämisestä. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Viinikan kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on valmistunut lokakuussa 2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja.

Viinikan kotihoidossa lähiesihenkilöillä on kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan ohjeistuksia, lakeja ja asetuksia. Lähiesihenkilö vastaa yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa työntekijöiden ohjeistuksesta ja perehdytyksestä, riittävästä lääkehoidon osaamisesta sekä lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön riittävydestä. Lähiesihenkilön poissa ollessa yksikön toiminnasta, henkilöstön riittävydestä ja lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta vastaa hänelle nimetty sijainen. Lähiesihenkilö yhdessä lääkevastaavan kanssa kehittää ja seuraa lääkehoidon toteutumista työyksikkötasolla.

Asiakkaan hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikutuksen seurannasta vastaavat lääkäri ja asiakkaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset yhdessä. Vastuu kotihoidon asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta on asiakasta hoitavalla lääkärillä. Viinikan kotihoidon lääkevastaava on vastaava sairaanhoitaja Liisa Rosengren-Sjölund ja hänen varahenkilönsä on sairaanhoitaja Laura Mustonen.

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

3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen on osa hygieniakäytäntöjä. Kotihoidon asiakkaiden yksilöllisissä palvelu- ja hoitosuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi muun muassa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen

Hyvä henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa niin asiakas- kuin työturvallisuutta. Se luo perustan tartuntojen ehkäisylle.

Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan.

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.

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 neuvoa henkilöstöä ja käy tarvittaessa kotihoidon lähipalvelualueella esihenkilön tai hygieniayhdyshenkilön pyynnöstä.

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

Hygieniahoitaja: Ulla-Maija Simppa, p. 0400 159 663, ulla-maija.simppa@pirha.fi

Hygieniayhdyshenkilö Liisa Rosengren-Sjölund, liisa.rosengren-sjolund@pirha.fi, Laura Mustonen, laura.mustonen@pirha.fi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Viinikan kotihoidossa henkilöstö tietää tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksesta. Työntekijät tuntevat sähköpostisäännön ja sen, miten salattua sähköpostia lähetetään. Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä otetaan huomioon tietosuoja- ja tietoturva-asiat.

Jokaiselle Viinikan kotihoitoon tulevalle vakituiselle ja pitkäaikaisille sijaisille esihenkilö tilaa henkilökortin, jota käytetään sekä tiimitilassa että asiakaskäynneillä. Henkilöstö suorittaa tietosuojan ja tietoturvan peruskurssin ja siihen liittyvän tentin kahden vuoden välein.

Työntekijät pitävät työasemat suljettuina/ lukittuina silloin, kun niitä ei käytä. Tarvittaessa työntekijää muistutellaan väärästä toimintatavasta. Työaseman näyttö on sijoitettu niin, että sivullisilla ei ole näköyhteyttä. Käyttäjätunnuksia, salasanoja ja PIN koodeja ei ole näkyvillä. Työasemille ja tietojärjestelmiin kirjaudutaan vain omilla käyttäjätunnuksilla tai toimikortilla.

Pöydillä ei säilytetä henkilötietoa sisältäviä irtopapereita eikä arkistokasoja. Kaikki toimistopaperi lajitellaan välittömästi tietosuojajätteeksi. Turvatulostus on otettu käyttöön Viinikan kotihoidossa marraskuussa 2024.

Asiakastietoa sisältäviä lääkintälaitteita ei voi avata ilman kirjautumista. Eikä niitä myöskään käytetä yhteiskäyttötunnuksilla.

Poikkeustilanteessa esihenkilö on antanut luvan työntekijän tehdä etätyötä. Etätyöstä tehdään erillinen sopimus työntekijän kanssa. Etätyössä työntekijän vastuu salassapidosta, tietosuojasta ja tietoturvasta korostuu. Hänen tulee noudattaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvaohjeita, käyttää vain hyväksytyjä laitteita ja ilmoittaa mahdollisista ongelmista esihenkilölle tai tietosuojavastaavalle. Työtilojen tulee täyttää tietoturva vaatimukset, ja laitteet on suojattava luvattomalta käytöltä. Salassa pidettävää

aineistoa ei saa viedä pois työpaikalta ilman lupaa. Etäyhteyksiä ja tietojen siirtoa tulee tehdä vain hyväksytyillä menetelmillä. Ongelmatilanteissa tulee ottaa välittömästi yhteys esihenkilöön ja käyttötukeen.

Etätyöntekijän on varmistettava, että perheenjäsenet tai sivulliset eivät saa haltuunsa työntekijän tunnuksia, salasanoja tai muita tunnisteita, eivätkä pääse käsiksi Pirhan tietojärjestelmiin tai työvälineisiin. Tietokone ja muut laitteet on lukittava, kun ne eivät ole valvonnassa. Työnantajan laitteita ei saa käyttää toimintoihin, jotka voivat vaarantaa laitteiston tai tietojärjestelmien turvallisuuden, kuten tietokonepelit, epäluotettavien verkkosivujen selaaminen tai haittaohjelmien lataaminen. Etätyössä tulee käyttää Pirhan etäyhteyttä.

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

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

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Kerro palvelustasi kysely kotihoidon asiakkaille toteutetaan kahden vuoden välein. Viimeisin kysely toteutettiin 10.1-27.3.2024. Kyselyn tulokset käytiin yhdessä työyhteisön kanssa tiimipalaverissa kesällä 2024. Lokakuussa 2024 kerro palvelustasi kyselyn tuloksista nostettiin Viinikan kotihoidon pari kehittämiskohdetta.

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

Palautteet käsitellään tiimin, työyhteisön tai yksittäisen työntekijän kanssa viivytyksettä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS

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

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(pirha.fi\)](#)

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

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

palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

Asiakasturvallisuus

Kotihoidossa on riskinä, ettei ole riittäviä resursseja asiakaskäyntien hoitamiseen. Vanhojen asiakkaiden avut saattavat muuttua nopeallakin aikataululla ja kotihoitoon tulla uusia asiakkaita nopealla aikataululla.

Asiakkaiden asioihin liittyvän tiedonkulun varmistamiseksi on sovittu, että hoitotiimin sairaanhoitajat tekevät viikkotiedotteen oman hoitotiimensä asiakkaista oman hoitotiimensä työntekijöille. Työntekijöiden tulee lukea säännöllisesti sähköposti, tiimipalaverimuistiot, osallistua hoitotyön tunnille/ tiimipalaveriin, jotta tietävät, mistä asioista yhteisesti keskustellaan.

Kotihoidossa riskinä on, että asiakkaan hoitosuunnitelma ei ole ajan tasalla ja sen vuoksi jää sovittuja asioita hoitamatta asiakaskäynnillä. Työntekijöitä on kehoitettu lukemaan hoitosuunnitelma ennen asiakaskäyntiä, erityisesti uusien asiakkaiden kohdalla sekä päivitettyjen hoitosuunnitelmien osalta, jotta sovitut asiat tulee tehdyksi asiakaskäynnin yhteydessä. Mittauksia (verenpaine, paino) ei ole kirjattu hoitotaulukkoon, jolloin on vaikea seurata asiakkaan vointia näiden osalta.

Mikäli havaitaan, että asiakas ei ole saanut hänelle suunniteltuja palveluja, tarkistetaan vastaako asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma asiakkaan todellista palvelutarvetta ja mikäli ei vastaa, päivitetään palvelu- ja hoitosuunnitelma vastaamaan asiakkaan sen hetkistä palvelutarvetta.

Riskitekijänä on myös saman nimiset asiakkaat samassa hoitotiimissä tai samalla kotihoidon alueella. Tärkeätä on sopia tiimissä toimintatavat, jotta asiakkaat eivät sekoitu keskenään.

Kotihoito ei saa aina riittävästi tietoja uusien asiakkaan taustatiedoista. Riskinä on, että kotihoito ei ole saanut tietoa esimerkiksi asiakkaan kotieläimistä ja asiakkaan tupakoinnista. Asiakkailla saattaa olla myös erilaisia tartuntatauteja (MRSA, virukset, infektiot), joista kotihoitoa ei ole etukäteen tiedotettu. Lisäksi kotihoidossa alkaa uusia asiakkaita, joiden avun tarvetta ei ole riittävästi kartoitettu. Asiakkaita on kotiutettu sairaalasta kotiin ilman mitään apuvälineitä, ruokaa ja lääkkeitä. Riskien vähentämiseksi on tehty erilaisia tarkistuslistoja kotiutuksen turvaamiseksi.

Viinikan kotihoidossa on erilaisia lääkehoitoon liittyviä riskejä. Asiakkaalla voi olla käytössä sekä annosjakelu että dosetti. Riskinä, että lääkehoidon toteutus jää antamatta dosetista. Asiakkaiden

lääkejätteiden hävityksestä on omat sovitut ohjeet, että omaiset/ asiakkaat hoitavat ne itse apteekkiin. Riskinä on, että asiakkaiden kotona on lääkkeitä, joita ei ole hävitetty asianmukaisesti.

Lääkäri on päivittänyt asiakkaan lääkelistan Omnissa, mutta lääkemuutosta ei ole tehty annosjakeluun, jolloin asiakkaan lääkehoito ei toteudu asianmukaisesti. Sovittiin, että tiimin sairaanhoitajat tarkistavat viikoittain, että asiakkaan lääkelista ja annosjakelulista vastaavat toisiaan.

Asiakkaiden kotiympäristö on myös yksi riskitekijä. Asiakkaan kotona saattaa olla vain yksi poistumistie. Asiakkaiden kotona olevat tapaturmariskit: matot, huonekalut ja muut tavarat kulkuväylillä. Asiakkaiden ahtaat asunnot, joissa työntekijä ergonomia ei toteudu asianmukaisesti. Riskinä myös, että asiakkaan kotona on käytössä rikkiäisiä sähkölaitteita ja kodinkoneita. Myös asiakkaiden asuntojen lämpötilavaihtelut aiheuttaa omat riskinsä. Kotihoidon työntekijä työ on liikkuvaa työtä, ja vuodenaikojen mukaan keliolosuhteet tuovat omat riskinsä työskentelyyn. Näitä asioita on avattu työn vaarojen arvioinnissa ja mietitty yhteisiä toimintatapoja riskien minimoimiseksi.

Mikäli asiakkaan pyykkejä pestään asiakkaan kotona, on asiakkaan kyettävä antamaan kotihoidolle lupa, että pyykkikoneen voi jättää päälle, kun kotihoito ei ole paikalla. Mikäli asiakas ei ole kykenevä poistumaan asunnosta, ei voida jättää pesukonetta päälle ilman valvontaa.

Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa Apuvälineyksikköön, jos apuvälineessä on vikaa/ huollon tarvetta.

Mikäli työntekijä ei noudata työaikoja, voi olla riskinä asiakasturvallisuuden vaarantuminen.

Työntekijöiden turvallisuus

Omat työntekijät tekevät toistuvasti akuuttien poissaolojen järjestelyt jäämällä tuplavuoroon tai tekemällä ylimääräisiä työvuoroja. Jos omat työntekijät toistuvasti joustavat, tekevät ylimääräisiä työvuoroja tai jäävät tekemään tuplavuoroja, niin riskinä voi olla työntekijän työkyvyn heikentyminen.

Mikäli työntekijät eivät noudata sovittuja ohjeita turvallisesta työskentelystä, esim. parikäynnit, vartijan kanssa tehtävät kotikäynnit, suojavälineiden käyttö (pyöräilykypärän käyttö, kitkakenkien/ liukuesteiden käyttö), esihenkilö tarvittaessa puuttuu turvattomiin työtapoihin.

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. Jos ilmoituksia/ epäkohtia jää tekemättä, on riskinä, että jää yhteisiä toimintatapoja sopimatta.

Viinikan kotihoidossa on suuri henkilöstön vaihtuvuus, erityisesti lähihoitajien osalta. Riskinä on, että asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Työntekijöiden hyvään ja laadukkaaseen perehdyttämiseen on panostettu Viinikan kotihoidossa. Oman osaamisen kehittämisessä, oman ammattitaidon ylläpitämisessä myös hoitajilla itsellään on oma vastuunsa.

Riskinä on, että kotihoidon tiimitilassa on nähtävissä asiakastietoja, jotka ei kuulu ulkopuolisille. Tietoturva- ja tietosuojakävelyn yhteydessä tiimissä on mietitty toimintatapoja asiakastietojen käsittelyyn liittyen. Jokaisen on huolehdittava, että ulko-ovet ja lääkehuone menevät aina käynnin jälkeen kiinni, jotta ulkopuoliset eivät pääse kulkemaan tiimitilaan. Kotihoidon ulkopuolisia työntekijöitä ei lasketa sisälle tiimitilaan ilman, että varmistetaan, kuka on kyseessä.

Kotihoidossa käsitellään erilaisia lääkkeitä. Kemikaalit, esimerkiksi sytostaatit erittyvät hikeen ja virtsaan. Ne saattavat kontaminoida hoitajan vaatteet, mikäli suojaus ei ole riittävä. Kotihoidon työntekijöiden työvaatteet pestään kotona, mikä saattaa aiheuttaa perheenjäsenille tartuntavaaran.

Kyretin käyttöön haavanhoidossa, injektoiden laittoon liittyy pistotapaturmariski. Ohjeistuksena on käyttää turvaneuloja pistotapaturmien vähentämiseksi.

Työntekijät eivät käytä viallisia/ rikkinäisiä sähkölaitteita, lääkinnällisiä laitteita. Työntekijöiden velvollisuus on aina ilmoittaa, jos laitteissa on vikaa.

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

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten

perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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.

Viinikan kotihoidon esihenkilö vastaa 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. Esihenkilö käsittelee tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa yhteisissä tiimipalavereissa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

HaiPro- ilmoitusten käsittely on jaettu esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan kesken. Sekä esihenkilö että vastaava sairaanhoitaja saa kaikista tehdyistä HaiPro- ilmoituksista tiedon sähköpostiin. Asiakkaisiin liittyvät tapahtumat, muun muassa lääkevirheet, käsittelee ensisijaisesti vastaava sairaanhoitaja. Esihenkilö käsittelee työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät HaiPro- ilmoitukset.

Haittatapahtuman yhteydessä esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja selvittää tapahtuman kulun ja tekee sen pohjalta toimenpiteet, joilla vastaava haittatapahtuma voidaan jatkossa ehkäistä. Mahdollisia riskitilanteita pyritään ennaltaehkäisemään. Voimavaralähtöisellä Kinestetiikan 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.

Tarvittaessa esihenkilö ohjaa työntekijän työterveyteen (jälkipuinti). Esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen/ omaiseen vakavissa tapahtumissa ja käydään tapahtunut läpi. Tarvittaessa järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu, jossa tapahtuma käsitellään ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

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

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

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

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

Jos työntekijä havaitsee tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa vaaratapahtuman, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden, jossa asiakkaan palvelu tai hoito vaarantuu tai olisi voinut vaarantua, ja asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua haittaa, on hänen ilmoitettava tästä viipymättä. Ilmoitus tehdään asiakasturvallisuusilmoituslomakkeella hyvinvointialueen HaiPro- järjestelmään.

Ilmoituksen vastaanottaja ja käsittelijä on Viinikan kotihoidon esihenkilö. Hoitoon ja palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaukset ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien

vaikutuksia seurataan. Esihenkilö tiedottaa myös palvelupääällikköä, jonka vastuulla on arvioida tehtyjen toimien riittävyyttä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan niin palveluita ja niiden saatavuutta tai järjestämistä kuin asiakkaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

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

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Jokaisen työntekijän tulee havainnoida turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoittaa niistä ja vaikuttaa turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat

korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. Vakavissa haittatapahtumissa esihenkilö vie asian palvelupäällikölle.

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.

Viinikan kotihoidon esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Reklamaatio

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

Työyksikkö ja työyksikön vastuuhenkilö/yhteyshenkilö:

Päiväys ja Tilanteen tausta lyhyesti:

Reklamaation syy:

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

Mitä seuraamuksia reklamaatiosta on aiheutunut tilaavalle yksikölle:

Vaatimukset johtuen virheestä:

- Pyydetään sopijapuolta ilmoittamaan yksikön vastuuhenkilölle sekä sopimuksen yhteyshenkilöille määräajassa esim. viivytyksettä tai viimeistään 7 päivässä toimenpiteet, joihin se ryhtyy virheiden tai puutteiden korjaamiseksi, esim. toiminnan korjaaminen hankintasopimuksen mukaisesti ja missä ajassa, yksilöitynä mahdollisimman tarkasti. Sekä

pyydetään palveluntuottajaa laatimaan suunnitelma siitä, miten virheitä jatkossa ehkäistään.

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

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on varautumis- ja valmiussuunnitelma. Varautumisella tarkoitetaan sitä, että varmistetaan organisaation kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtimaan mahdollisista uusista, tavanomaisesta poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Varautumisen tavoitteena on ehkäistä onnettomuuksia ja häiriötilanteita, valmistautua toiminaan niiden uhatessa ja edesauttaa niistä toipumista. Varautuminen on toimintojen kokonaisuus, joka koostuu muun muassa valmiussuunnittelusta, jatkuvuudenhallinnasta, tarvittavien yhteistoimintasopimusten laatimisesta, materiaalin ja kaluston hankkimisesta, henkilöstön kouluttamisesta ja harjoituksista.

Lisätietoja: <https://intra.pirha.fi/documents/d/guest/hyvinvointialueen-valmiussuunnitelma-2022>

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Viinikan kotihoidon omavalvontasuunnitelma on työstetty yhdessä Viinikan kotihoidon henkilöstön kanssa heinä- ja elokuussa 2024. Omavalvontasuunnitelman valmistuttua se vielä käydään läpi tiimipalaverissa (loppuvuosi 2024). Jokaisen työntekijän tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja kuitata listaan tutustumisen jälkeen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös uusien työntekijöiden kanssa perehdyttämisen yhteydessä.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

verkkosivuilla. Pirha- fi sivuilla on oma osionsa omavalvontasuunnitelmille: Asiakkaalle – Laatu ja omavalvonta- Omavalvontasuunnitelmat/ pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös paperisena alueen turvallisuuskansioihin (3).

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

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

Viinikan kotihoidon omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Muussa tapauksessa omavalvontasuunnitelma tarkistetaan neljän kuukauden välein ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Viinikan kotihoidon tiimipalaverissa käydään läpi kohdat, mitä omavalvontasuunnitelmaan on päivitetty.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 10.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Katri Valkiala
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.