



Omavalvontasuunnitelma

Ylöjärven kotihoito

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	24
3.6 Henkilöstö.....	26
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	34
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	38
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	40
3.13 Infektioiden torjunta	42
4 Omavalvonnan riskienhallinta	43
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	43
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	45
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	46
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	48
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	48
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	49
5.1 Toimeenpano.....	49
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	49
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	51

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Ylöjärven kotihoito

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Toimintayksikkö:

Ylöjärven kotihoito

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteä asiakaspaikkamäärää.

Ylöjärven kotihoidon säännöllisten asiakkaiden määrä on 275 keskimäärin keväällä 2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Esihenkilö Miia-Sarika Sivonen miia-sarika.sivonen@pirha.fi puh: 0505342846

Esihenkilö Eija Myllymäki eija.b.myllymaki@pirha.fi puh: 0503570756

Palvelupäällikkö Kaija Koivula kaija.koivula@pirha.fi puh: 0403579379

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

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

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

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

Toiminta-ajatus

Säännöllinen kotihoito on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidon.

Kotihoidon käytössä on myös etähoiva. Käynnit voidaan toteuttaa etäkäynteinä ja asiakkaan käytössä voi olla lääkeautomaatti.

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

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

Ylöjärven kotihoidon palvelujen toiminnallinen kokonaisuus koostuu kotihoidon ja kotisairaanhoidon kotikäynneistä, etähoivasta ja lääkeautomaattipalvelusta.

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.

Pirkanmaan sote-tilannekeskus on alueen ammattilaisille tarkoitettu palvelu, joka tarjoaa akuutissa tilanteessa tukea potilaan tai asiakkaan hoidon tarpeen arviointiin sekä hoitamiseen. Toiminnan tavoitteena on, että asiakas saa oikean avun, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.

Kotona asumista tuetaan useilla eri palveluilla. Kotihoito on keskeinen palvelu, mutta sen ohella on tarjolla erilaisia tukipalveluja sekä lyhytaikaista asumispalvelua. Kotiin tuotettavat tukipalvelut on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Ylöjärven kotihoidon henkilökunta on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvot on käyty läpi työntekijöiden perehdytyksessä, tiimipalavereissa sekä alueiden yhteisissä kehittämissäpäivissä. Lisäksi arvoja käsitellään työntekijöiden kehityskeskusteluissa.

Arvot toteutuvat käytännössä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja toiveiden kuuntelemisena ja huomioimisena niin yksittäisillä asiakaskäynneillä kuin koko asiakkaan hoitopolun joka vaiheessa. Asiakas on arvokas ja saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa. Työntekijät kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toteuttavat ja kehittävät yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta palvelukokonaisuuksia. Asiakas kohdataan ammattitaidolla, kunnioittavasti ja yhdenvertaisesti. 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.

Ylöjärven kotihoidon toimintaa järjestetään tällä hetkellä viikon jokaisena päivänä klo 7.00–22.00 välillä. Henkilöstö työskentelee aamu- ja iltavuoroissa viikon jokaisena päivänä. Lisäksi yöaikaista hoitoa tarvitsevan asiakkaan palvelu järjestetään yhteistyössä Läntisen lähijohtamisalueen Nokian yöpartion kautta 11.5.2026 alkaen. Ylöjärven kotihoidossa on kaksi aluetta, eteläinen ja pohjoinen. Alueet on jaettu pienempiin hoitajatiimeihin. Tiimien vastaava on sairaanhoitaja. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja/omahoitaja (lähihoitaja) ja vastuusairaanhoitaja. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkäripalvelut tuotetaan Pirhan omana palvelutuotantona. Lisäksi kotihoidon ja asumispalvelujen yhteisen ympärivuorokautisen lääkäritakapäivystyksen tuottaa Mehiläinen Oy. 1.1.2026 alkaen Terveystalo Julkiset Palvelut Oy. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Ylöjärven kotihoidon omavalvontasuunnitelman tekemiseen ja suunnitteluun osallistuu koko henkilökunta kaikista ammattiryhmistä, eli lähihoitajat, sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja ja lähiesihenkilöt. Suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden ja omaisten näkökulmat säännöllisten asiakaspalautekyselyiden ja arjen kohtaamisten kautta saadun palautteen ja kehittämisideoiden mukaisesti. Näin toimimalla Ylöjärven kotihoidossa halutaan mahdollistaa asiakkaiden ja omaisten osallistuminen palvelun laadun kehittämiseen. Suunnitelman organisoinnista vastaa alueiden lähiesihenkilöt.

Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään koko henkilökunnan kanssa niin perehdytyksessä, tiimipalavereissa kuin alueiden yhteisissä kehittämissäpäivissä.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Eteläinen alue; Esihenkilö Miia-Sarika Sivonen miia-sarika.sivonen@pirha.fi

Pohjoinen alue: Esihenkilö Eija Myllymäki eija.b.myllymaki@pirha.fi

Omaavontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Ylöjärven kotihoidon esihenkilöt vastaavat yksikön omaavontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omaavontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Ylöjärven kotihoidon omaavontasuunnitelma on työntekijöiden nähtävillä sekä sähköisenä että paperiversiona tiimitiloissa. Omaisilla on mahdollisuus tutustua omaavontasuunnitelmaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

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

RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn

selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Kotihoidossa seurataan säännöllisesti seuraavien RAI- laatutavoitteiden toteutumista:

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon (ja yhteisöllisen asumisen) laatutavoitteet, RAI-indikaattorit ja niihin liittyvät RAI-toimintamallit:

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitseminen

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisy iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

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

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

Ylöjärven kotihoidossa jokainen työntekijä osallistuu RAI-koulutuksiin ja suorittaa THL:n RAI-verkkokurssin. Lisäksi koulutuksen suoritettuaan työntekijä aloittaa RAI-arviointien tekemisen asiakkaille yhdessä kokeneemman RAI-käyttäjän kanssa. Tämän jälkeen uusi RAI-käyttäjä siirtyy tekemään arviointeja itsenäisesti. RAI-arviointeja ja niiden antamia herätteitä käydään läpi tiimipalavereissa. Arvioinnin tulokset siirretään hoito- ja palvelusuunnitelmaan siten, että arvioinnin antamat herätteet (esimerkiksi kipu) toimii asiakkaan saaman palvelun perustana (esim. kivun hoito ja seuranta). Kotihoidon työntekijät kirjaavat tarkasti asiakaskäynnit ja huomionsa asiakkaan toimintakyvystä ja sen muutoksista.

Ylöjärven kotihoidon henkilökunta tukee asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä, moniammatillisen yhteistyön avulla. RAI-arviointi, hoito- ja palvelusuunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja omaa tahtoa kunnioittaen. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaalityöntekijä.

Ylöjärven kotihoidossa kaikki työntekijät perehdytetään laatuvaatimuksiin ja laadunhallintaan. Monipuolista koulutusta on tarjolla ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin.

Henkilöstö toteuttaa palvelutoiminnan laatua ja asianmukaisuutta omassa arjessaan työskentelemällä asiakkaan yksilöllisen suunnitelman ja yhteisten toimintaohjeiden mukaisesti.

Ylöjärven kotihoidossa jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan yksilöllinen perehdytysjakso, jonka aikana uusi työntekijä perehtyy yksikön toimintatapoihin. Perehdytysjakson sisältö ja pituus vaihtelevat uuden työntekijän kokemus ja tausta huomioiden. Lyhytaikaiset sijaiset saavat aina vuoron alussa perehdytyksen. Perehdytyksestä vastaa siihen nimetty työntekijä ja alueen esihenkilö. Lisäksi uudella työntekijällä on käytössään sähköinen ja tarvittaessa tulostettu perehdytysmateriaali, jonka sisältöön jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua.

Esihenkilö seuraa RAI-mittareiden tuloksia, asiakkaiden hoitoisuutta ja palveluntarvetta. Esihenkilö seuraa toiminnanohjausjärjestelmästä asiakastyöhön kuluva välitöntä työaika, huomioiden välimatkat ja huolehtii, että työvuoroissa on riittävä ja oikeasuhtainen määrä henkilöstöä asiakkaiden saaman palvelun turvaamiseksi.

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.

Ylöjärven kotihoidossa riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet laadun poikkeamat sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan HaiPro-järjestelmään, analysoidaan ja käsitellään. Esihenkilö vastaanottaa ja käsittelee HaiPro ilmoitukset. Osa ilmoituksista käydään läpi yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa sekä suunnitellaan ilmoitusten perusteella kehittämistoimia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä

ikäntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

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

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

Ylöjärven kotihoidossa asiakkaan toimintakykyä ja toimijuutta edistetään arvioimalla asiakkaan toimintakykyä ja suunnittelemalla asiakkaan palvelukokonaisuus arvioinnin pohjalta. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja voimavarat sekä tuen tarpeet. Ylöjärven kotihoidossa työntekijät tutustuvat asiakkaisiin, kuuntelevat aktiivisesti heidän toiveitaan ja huomioivat heidän voimavaransa ja toiveensa mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta ohjataan ja kannustetaan liikkumaan ja toimimaan arjen toiminnoissa voimavarojensa mukaisesti. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Eteläinen alue; Esihenkilö Miia-Sarika Sivonen miia-sarika.sivonen@pirha.fi

Pohjoinen alue: Esihenkilö Eija Myllymäki eija.b.myllymaki@pirha.fi

Palvelupäällikkö Kaija Koivula kaija.koivula@pirha.fi

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

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

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

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Lisätietoa: Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

Lisätietoa: Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö

Ylöjärven kotihoidossa työntekijät tutustuvat asiakkaisiin, kuuntelevat aktiivisesti heidän toiveitaan ja huomioivat heidän toiveensa mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ylöjärven kotihoidossa asiakas on mukana hoidon ja palvelujen suunnittelussa kotihoidon myöntämisen kriteerit huomioiden. Kun asiakas päätyy kotihoidon palvelujen piiriin, on hänellä velvollisuus myös sitoutua palvelun sisältöön ja toimintatapoihin.

Kotihoidon työntekijät kirjaavat asiakkaan toiveet hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka tulostetaan jokaiselle kotihoidon asiakkaalle vietävään kotihoidon kansioon.

Jos yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, on jokaisen työntekijän velvollisuus tuoda asia esille omalle esihenkilölleen ja tehdä Haipro-ilmoitus. Asiakkailta tai omaisilta tulevat asiakaspalautteet käsitellään viipymättä.

Ylöjärven kotihoidossa esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi.

Ylöjärven kotihoidossa ilmi tulleista epäkohdista keskustellaan tiimipalavereissa. Koko henkilöstö osallistuu korjaavien toimintatapojen suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen. Jatkossa tiimipalavereissa arvioidaan korjaavien toimintatapojen juurtumista arjen työssä.

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

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

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

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

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontaviranomaiselle. 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.

Ylöjärven kotihoidossa jokainen työntekijä on velvollinen omalta osaltaan neuvomaan ja ohjaamaan asiakasta. Asiakkaalle on koottu tärkeimpiä yhteystietoja kirjallisena

kotihoidon kansioon. Lisäksi työntekijät konsultoivat tarvittaessa muita ammattiryhmiä asiakkaan suostumuksella tai vaihtoehtoisesti ohjaavat asiakasta ja / tai omaista palautteiden antamisessa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

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

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

Ylöjärven kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kuuntelemalla asiakkaan toiveita niin yksittäisillä asiakaskäynneillä kuin koko asiakkaan hoitopolun joka vaiheessa. Asiakas on arvokas ja saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa. Ylöjärven kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Ylöjärven kotihoidossa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

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

Kuntouttava arviointijakso

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

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

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

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

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

Ylöjärven kotihoidossa tiimipalavereissa keskustellaan asiakkaiden toimintakyvystä ja sen muutoksista, palvelutarpeesta ja hänen käyntiaikojensa riittävydestä. Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän avulla seurataan asiakaskäyntien aikojen ylityksiä ja alituksia. Asiakkaan käyntiaikojen muutostarpeista keskustellaan aina asiakkaan ja / tai läheisen kanssa ja muutokset tehdään aina asiakkaan suostumuksella.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet, esimerkiksi tulkkipalvelu) järjestetään yksilöllisesti ja moniammatillisesti.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää

asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Ylöjärven kotihoitoa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

Ylöjärven kotihoidossa muistutuksesta tieto tulee alueen esihenkilölle palvelupäälliköltä. Muistutus käsitellään ensin yhdessä esihenkilöiden ja palvelupäällikön kesken. Muistutuksen laadusta ja aiheesta riippuen esihenkilö haastattelee oman tiimensä työntekijöitä ja perehtyy tarvittaessa kirjauksiin saadakseen kokonaiskuvan tilanteesta. Tämän jälkeen palvelupäällikkö vastaa muistutukseen ohjeiden mukaisesti. Ylöjärven kotihoidossa ilmi tulleista epäkohdista keskustellaan tiimipalavereissa. Koko henkilöstö osallistuu korjaavien toimintatapojen suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen. Jatkossa tiimipalavereissa arvioidaan korjaavien toimintatapojen juurtumista arjen työssä.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on erillinen palautelomake suoran palautteen antoon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2028. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

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

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Ylöjärven kotihoidossa työskentelee (28.4.2026):

2 esihenkilöä

1 vastaava sairaanhoitaja

6 sairaanhoitajaa

62 lähihoitajaa

2 kodinhoitajaa

Lähi- ja kodinhoitajat työskentelevät ma-su aamu- ja iltavuoroissa. Sairaanhoitajat tekevät pääsääntöisesti arkipäivisin aamuvuoroa. Esihenkilöt seuraavat vuorojen vahvuustarpeita. Varahenkilöstö siirtyy kotihoidon alaisuuteen kevään 2026 aikana ja siinä on viisi lähihoitajaa. Henkilöstön määrää ja rakennetta arvioidaan asiakastarpeiden mukaan. Lisäksi vuoden 2026 aikana tarvittavia muutoksia arvioidaan ja tehdään keskitettyyn toiminnanohjausjärjestelmään siirtymisestä saatujen tietojen perusteella.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Äkillisistä ja lyhytaikaisissa poissaoloissa huolehtii keskitetty toiminnanohjaus ensisijaisesti käyttämällä alueellista varahenkilöstöä 4.5. 2026 alkaen. Ylöjärvi ja Nokia kuuluvat Läntisen alueen toiseen keskitettyyn toiminnanohjaustoimipisteeseen. Toinen toiminnanohjaustoimipiste on Sastamalassa ja siihen kuuluvat muut Läntisen alueen kotihoidon toimiyksiköt. Toiminnanohjauksesta vastaa oma esihenkilö.

Esihenkilöt huolehtivat pitkäaikaisten poissaolon sijaistamisesta Temporen kautta ja tarvittaessa Pirhan kilpailuttaman vuokratyövoiman tilausjärjestelmän Socialan kautta. Pitkäaikaista rekrytointia toteutetaan ensisijaisesti Kuntarekryn ja Temporen kautta. Kaikille uusille työntekijöille määrätään perehdyttäjä ja kaikki saavat pikaperehdytyksen tai kokonaisvaltaisemman perehdytyksen osaamisestaan ja sijaisuuden pituudesta riippuen.

Ylöjärven kotihoidossa työskentelevä opiskelija perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojenkäsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Esihenkilö vastaa työsuhteessa olevien opiskelijoiden perehdytyksestä. Vastuu perehdytyksestä on myös kaikilla työntekijöillä. Uusille työntekijöille nimetään perehdytysvastaava ja he tekevät ensimmäiset työvuorot yhdessä. Esimies tarkistaa opiskelijan opintosuoriteotteen. Esimies ja perehdyttävä käyvät opiskelijan kanssa keskusteluita työsuhteen aikana ja havaittuihin epäkohtiin puututaan ohjeistamalla.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

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

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

Rikostaustaote

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Toimintayksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojenkäsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden perehdytyksestä. Vastuu perehdytyksestä on myös kaikilla työntekijöillä ja perehtyjällä itsellään. Uusille työntekijöille nimetään perehdytysvastaava ja he tekevät ensimmäiset työvuorot yhdessä. Esimies ja perehdyttäjä käyvät uuden työntekijän kanssa keskustelua työsuhteen aikana ja havaittuihin epäkohtiin puututaan ohjeistamalla ja / tai lisäkoulutuksella.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen.

Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä

varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueellinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Ylöjärven kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan seuraamalla palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta. Työvuoroihin suunnitellaan asiakastyön vaatima henkilöresurssi. Tarvittaessa käytetään ulkopuolisia sijaisia.

Ylöjärven kotihoidossa tiimipalavereissa keskustellaan asiakkaiden toimintakyvystä ja sen muutoksista, palveluntarpeesta ja käyntiaikojen riittävydestä. Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän avulla seurataan asiakaskäyntien aikojen ylityksiä ja alituksia. Asiakkaan käyntiaikojen muutostarpeista keskustellaan asiakkaan ja / tai läheisen kanssa ja muutokset tehdään aina asiakkaan suostumuksella.

Esihenkilö seuraa RAI-mittareiden tuloksia, asiakkaiden hoitoisuutta ja palveluntarvetta.

Esihenkilö seuraa toiminnanohjausjärjestelmästä asiakastyöhön kuluvaan välitöntä työaikaa, huomioiden välimatkat ja huolehtii, että työvuoroissa on riittävä ja oikeasuhtainen määrä henkilöstöä asiakkaiden saaman palvelun turvaamiseksi.

Toiminnanohjaus ohjelmoi optimointia käyttäen päivittäiset käynnit hoitajille, huomioiden asiakkaiden hoidossa tapahtuneet akuutit muutokset sekä mahdolliset uudet asiakkaat.

Toiminnanohjaus tiedottaa esimiestä tarvittavista muutoksista. Esimiehillä ja toiminnanohjauksen työntekijöillä on viikoittain palaveri. Ennen uuden listan suunnittelua käydään yhdessä läpi eri alueiden vahvuustarpeet. Tarvittaessa toiset tiimit auttavat Ylöjärven alueella toisiaan. Esimiehen vastuulla on varmistaa henkilöstön riittävyys.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

Ylöjärven kotihoidon esihenkilöt ja / tai sairaanhoitajat osallistuvat viikoittain moniammatillisiin palaverihin, missä käsitellään mm. arviointijaksoilla olevien ja sairaalasta kotiutuvien asiakkaiden tilanteita ja palveluja. Palaverissa käydään laajalaisesti läpi asiakkaiden toimintakykyä ja tuen tarpeita.

Palaverihin osallistuu moniammatillinen ryhmä kuten asiakasohjaaja, kotihoidon sairaanhoitaja ja kotiutuskoordinaattori. Tarvittaessa ryhmiin voi osallistua myös kotihoidon lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sosiaalityöntekijä.

Lisäksi yhteistyötä muiden ammattiryhmien välillä tehdään joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Eteläisen ja keskisen alueiden yhteisten tiimitilojen vuokranantaja on As Oy Ylöjärven Emminkammari. Toimitilat ovat hyvät ja soveltuvat kotihoidon käyttöön.

Kurun tiimitilan vuokranantaja on Ylöjärven kaupunki. Toimitilat ovat hyvät ja soveltuvat kotihoidon käyttöön. Käytössä on useampi huone. Erillisessä lääkehuoneessa on kulunvalvonta käytössä.

Viljakkalan tiimitilan vuokranantaja on Rakennustoimisto Pekka Kynnös Oy. Viljakkalan tiimi toimii Hämeenkyrön kotihoidon kanssa yhteisissä tiloissa. Toimitilat ovat pienet, uusia toimitiloja ollaan kartoittamassa.

Kaikissa toimitiloissa on riittävästi Pirhan tietokoneita. Lähihoitajilla on käytössään yhteiskäyttöiset Mobi-puhelimet ja sairaanhoitajilla henkilökohtaiset työpuhelimet.

Joka tiimissä on tabletti RAI-arviointien tekemiseen asiakkaiden kotona.

Jos yksikön tilojen terveellisyydessä huomataan puutteita, työntekijä ottaa yhteyttä esihenkilöön ja työterveyteen. Työturvallisuuteen liittyvissä riskitilanteissa työntekijät voivat olla yhteydessä työsuojeluvaltuutettuun.

Avotoimistoissa työskentelyn pelisääntöjä kerrataan henkilöstön kanssa säännöllisesti, jotta melutaso pysyy siedettävänä.

Kotihoidossa tehtävä työ tapahtuu asiakkaan kotona. Näissä tiloissa vaikutusmahdollisuudet ovat vähäiset. Henkilökunta voi suositella kotiin tehtäviä muutostöitä. Työturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa voidaan vaatia, että asiakkaalle hankitaan tarvittavia apuvälineitä, vaikka hän ei niitä haluaisi käyttää. Asiakkaan ja henkilöstön turvallisuus asetetaan ensisijaiseksi. Mikäli asunnossa on huomattavia riskitekijöitä, hoitajat voivat olla yhteydessä esimerkiksi pelastuslaitokseen. Asiakkaan ja omaisen kanssa käydään tarvittaessa keskustelua.

Työn vaarojen arviointi tehdään säännöllisesti 2 x vuodessa tai tilanteiden muuttuessa Granite-ohjelmalla. Vaarojen arviointi tehdään henkilöstön kanssa ja esihenkilö tekee kirjaamisen ohjelmaan. Arviointi kuuluu toimintasuunnitelma epäkohtien ja vaaratilanteiden vähentämiseksi ja ehkäisemiseksi.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Sisäinen palotarkastus

Pirte työterveyshuollon työpaikkaselvitys 23.9.2024

AVI Työsuojelutarkastus 28.8.2025

Kuru:

Sisäinen palotarkastus 28.10.2024

Sisäinen tietosuoja- ja tietoturvakierro 2.4.2025

Kemikaalit, turvallisuuskävely 2.5.2025

Pirte työterveyshuollon työpaikkaselvitys 23.9.2024

Sisäinen ohjaus- ja valvontakäynti 5.6.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Toimistotiloissa on säännöllinen ylläpitosiivous sekä tilauksesta epidemiatilanteissa tehosiivous.

YLÖJÄRVEN KOTIHOIDON TILOJEN YLLÄPITO:

Etelän alueen tiimitilat:

Puhtaanapito; Pirkanmaan Voimia Oy Epäkohdista ilmoittaminen sähköpostilla osoite www.pirkanmaanvoimia.fi

Huoltoyhtiö: Kotikatu Kiinteistöpalvelut, Sarankulmankatu 25, 33900 Tampere

Puhelinasiakaspalvelu ma-pe klo 7–16 puh 0102708040

Päivystysnumero muina aikoina puh 0102708888

Kurun tiimitilat: Puhtaanapito; Pirkanmaan Voimia Oy Epäkohdista ilmoittaminen sähköpostilla osoite www.pirkanmaanvoimia.fi

Kurun huoltoyhtiö: Kurun kiinteistöpalvelu Oy/ Jani Riitijoki puh: 044 5957052, päivystys 24/7 puh 0500 330127. Epäkohdista ilmoittaminen puhelimitse tai sähköpostilla info@kurunkp.fi

Jos yksikön tilojen terveellisyydessä huomataan puutteita, hoitajat ottavat yhteyttä esihenkilöön ja työterveyteen. Työturvallisuuteen liittyvissä riskitilanteissa hoitajat voivat olla yhteydessä esihenkilöön ja työsuojeluvaltuutettuun.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

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

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

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

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

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

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

Ylöjärven kotihoidossa osalla asiakkailla on käytössä Evondos lääkeannostelu- ja kuvapuhelinpalvelu. Teknologian soveltuvuus asiakkaalle arvioidaan yksilöllisesti, hyödyntäen sekä RAI-arviointia että moniammatillisen tiimin arviointia. Hoitajat opastavat laitteiden käyttämisessä ja tukevat asiakasta itsenäiseen laitteiden käyttöön. Teknologiaa hyödynnetään vain asiakkaan suostumuksella. Ylöjärven kotihoidossa on joka tiimissä teknologiavastaava, jolta sekä työntekijät että asiakkaat saavat ohjausta ja neuvontaa.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

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

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

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

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

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

Ylöjärven kotihoidossa esihenkilöt vastaavat asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Esihenkilö tilaa uusille työntekijöille Pegasos OMNI-tunnukset tilausjärjestelmä Paketin kautta. Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidossa on käytössä hilikka-toiminnanohjausjärjestelmä 4.5.2026 alkaen. Henkilöstö kuittaa itsensä työhön tulleeeksi ja poistuneeksi mobiilisovelluksella asiakaskohteista. Sovellus toimii myös kulunvalvontana toimipisteissä. Uudet työntekijät perehdytetään ensimmäisien päivien aikana tietojärjestelmiin ja teknologian käyttöön, heti kun hänen tunnuksensa ovat tulleet.

Jokainen Ylöjärven kotihoidon vakituinen ja määräaikainen työntekijä suorittaa Pirhan Moodlessa olevan Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen tenttineen. Kurssin uudelleensuoritusväli on 2 vuotta.

Asiakastietojen tarkastaminen

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

Ylöjärven kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen omana toimintana/ostopalveluna. Lääkäripalvelusta vastaa

sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue.

Ylöjärven kotihoidossa asiakkaiden omalääkärinä toimii keskustan alueella joko kotihoidon geriatri tai terveyskeskuksen omalääkäri, pohjoisen tiimin alueella kotihoidon nimetty vastuulääkäri. Lääkäreitä on yksi aluetta kohti. Kotihoidon lääkärit ovat tavoitettavissa puhelimitse sekä potilastietojärjestelmässä. Keskustan alueella kotihoidon geriatrien vastaanotot toteutetaan pääsääntöisesti kotikäynteinä. Aikoja on varattu kaksi viikossa sekä etelän tiimissä että keskisen alueen tiimissä. Lääkärit tekevät kotikäyntejä asiakkaille vähintään kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä tai tarvittaessa. Kerran viikossa lääkäriellä on konsultaatioaika etäkiertona ja muuten lääkäri on puolikiireellisissä asioissa konsultoitavissa soittoajalla lääkärin työaikojen mukaan. Pohjoisen alueen asiakkaille kiireettömät lääkärin vastaanottoajat varataan lääkärielle terveyskeskukseen. Pohjoisen alueella lääkärin kotikäynnit eivät tällä hetkellä toteudu. Välitöntä hoitoa vaativissa asioissa ohjataan asiakas hakeutumaan kiirevastaanotolle.

Asiakkaan lääkehoidon kokonaisuuden arviointi tehdään kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä ja tarvittaessa.

Sote-tilannekeskuksesta saa apua asiakkaan tilanteen arviointiin ja hoidon tarpeen arviointiin ympäri vuorokauden. Puhelinnumero on 03 384 5115. Puhelun perusteella voidaan myös päätyä konsultoimaan akuuttilääkärinä tai takapäivystäjää. Kiireelliset lääkärin konsultaatiota tarvitsevat asiat hoidetaan ensisijaisesti ympärivuorokautisen lääkäritakapäivystyksen kautta. Palvelun tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Puhelintakapäivystys on tarkoitettu päivystyksellisiin ja niihin kiireellistä lääkärin konsultaatiota vaativiin tilanteisiin, jotka eivät voi odottaa virka-aikaan. Ennen asiakkaan lähettämistä päivystykseen soitetaan aina ensin puhelintakapäivystykseen. Takapäivystyksen numero on 010 414 1784. Lääkäri vastaa puheluihin heti tai soittaa takaisin viimeistään yhden tunnin kuluessa.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

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

Kotihoidon hygieniaohjeistus tulee hygieniahoitajan toimesta. Uudet työntekijät perehdytetään yleisiin hygieniaohjeisiin. Henkilökunnan hygienia- ja turvallisuus- ja terveyskoulutuksen kulmakiviä ovat hyvä henkilökohtainen hygienia, käsihygienia, työvaatteiden käyttäminen, työvälineiden ja suojainten tarkoituksenmukainen käyttö. Esihenkilöt ja tiimin sairaanhoitajat sekä hygieniayhdyshenkilö seuraavat hygieniaohjeistuksen noudattamista.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön. Kaikki kotihoidon työntekijät suorittavat Infektioiden torjunta kotihoidossa- verkkokoulutuksen. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeita noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta käsihygieniasta. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi tarkistaa miten eri tilanteissa toimitaan. Hoitajat tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimenpiteet, kosketus-, pisara ja ilmavarotoimenpiteet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein. Kotihoidossa on käytössä kertakäyttöiset asiakaskohtaiset välineet esim. haavahoidossa.

Pirhan hygieniayhdyshenkilö Ylöjärvellä on Riina Rinne riina.rinne@pirha.fi, p: 0504371391

Kotihoidon henkilöstön nimetty hygieniayhdyshenkilö on Sanna Lanteri sanna.lanteri@pirha.fi

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

Ylöjärven kotihoidossa esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Ylöjärven kotihoidossa esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

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.

Ylöjärven kotihoidossa jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Ylöjärven kotihoidossa asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmän lisäksi myös käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta

Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

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

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialuetasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat

vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta on osa Ylöjärven kotihoidon perehdytystä ja arjen työskentelyä. Ylöjärven kotihoidon tiimipalavereissa keskustellaan tunnistetuista riskeistä ja niiden vaikutuksista palvelutoimintaan sekä suunnitellaan ja kehitetään korjaavia toimenpiteitä riskien minimoimiseksi. Esihenkilöt käsittelevät havaittuja epäkohtia, niiden vaikutusta sekä korjaavia toimenpiteitä yhteistyössä keskenään sekä tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Esihenkilöt koordinoivat korjaavien toimenpiteiden käynnistämistä, tiedottavat henkilöstöä sekä valvovat uusien käytäntöjen juurtumista arjen työssä. Ikäihmisten palvelujen toimialueen johtoryhmässä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite -työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualueitasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat. Yksikön esihenkilöt vastaavat riskien ja epäkohtien pohjalta nousseiden lisäkoulutusten järjestämisestä työntekijöille.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Ylöjärven kotihoidossa jokaisen työntekijän velvollisuus on tuoda ostopalveluiden ja alihankinnan kautta hankittujen palveluiden epäkohdista. Ilmoitus tehdään sekä HaiPro-ilmoituksella että keskustelemalla esihenkilön kanssa. Esihenkilö on viipymättä yhteydessä ulkoiseen palveluntuottajaan asian ratkaisemiseksi sekä tarvittaessa vie asian palvelupäällikölle.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

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

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Ylöjärven kotihoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kotihoidon toimiston ilmoitustaululla sekä sähköisessä perehdytyskansiossa.

Ylöjärven kotihoidon esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

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

Omavalvonnan raportointi

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

Ylöjärven kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Ylöjärvi 28.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Miia-Sarika Sivonen, kotihoidon esihenkilö

Eija Myllymäki, kotihoidon esihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.