

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Ylöjärvi
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	7
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	11
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4	Muistutusten käsittely	18
3.5	Henkilöstö.....	19
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	22
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	23
3.8	Toimitilat ja välineet	24
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	29
3.11	Infektioiden torjunta	31
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	32
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	32
4	Omavalvonnan riskien hallinta	33
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	35
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	37
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	37
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
5.1	Toimeenpano	38
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	38
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	40

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi Ylöjärven kotihoito
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Toimintayksikkö: Kotihoito, Ylöjärvi Katuosoite: Rauhalantie 2 Postinumero: 33480 Postitoimipaikka: Ylöjärvi Keskisen alue: Rotikontie 4-6, 33480 Ylöjärvi. Esihenkilö Sinikka Kulmala sinikka.kulmala@pirha.fi , vs Mari Lundan mari.lundan@pirha.fi ad. 30.11.2024. Etelän alue; Rauhalantie 2, 33480 Ylöjärvi. Esihenkilö Miia-Sarika Sivonen miia-sarika.sivonen@pirha.fi Pohjoinen alue: Viljakkala: Elokaarentie 3, 39310 Viljakkala. Esihenkilö Eija Myllymäki eija.b.myllymaki@pirha.fi ja Kuru: Kisatie 1, 34300 Kuru. Esihenkilö Eija Myllymäki eija.b.myllymaki@pirha.fi Palvelupäällikkö Taina Hakala taina.hakala@pirha.fi , vs. Sinikka Kulmala sinikka.kulmala@pirha.fi ad 6.1.2025
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että

sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

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) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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.

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Ylöjärven kotihoidon asiakasmäärä on tällä hetkellä (13.11.2024) keskisellä alueella 100, eteläisellä 94, pohjoisella alueella Kurussa ja Viljakkalassa 86.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

Ylöjärven kotihoidon palvelujen toiminnallinen kokonaisuus koostuu toiminnanohjauksesta, kotihoidon ja kotisairaanhoidon kotikäynneistä, etähoivasta ja lääkeautomaattipalvelusta. Lisäksi kotihoidolla on käytössään akuuttiosaston, vammaispalvelujen ja ikäihmisten asumispalvelujen yhteinen varahenkilöstö eli ns. sijaispooli. 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.

Kotihoidon toimintaa järjestetään tällä hetkellä klo 7.00–22.00 välillä. Henkilöstö työskentelee aamu- ja iltavuoroissa viikon jokaisena päivänä. Lisäksi yöaikaista hoitoa tarvitsevan asiakkaan palveluntarve arvioidaan ja järjestetään palvelu tarvittaessa yksilöllisesti, joko omin työvuorojärjestelyin tai vuokratyövoimaa hyödyntäen.

Ylöjärven kotihoidossa on kolme aluetta, keskinen, etelä ja pohjoinen. Pohjoiseen alueeseen kuuluu Kuru ja Viljakkala. Alueet on jaettu tiimeihin. Tiimien vastaava on sairaanhoitaja. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja/omahoitaja ja vastuusairanhoitaja.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy. Edellä mainittujen lisäksi asiakkaat voivat hankkia itselleen yksityisiä tukipalveluja, esim. kauppa-, siivous- ja pesupalveluja. Päivätoiminta sekä lääkäripalvelut tuotetaan Pirhan omana palvelutuotantona. Lisäksi kotihoidon ja asumispalvelujen yhteisen ympärivuorokautisen lääkäritakapäivystyksen tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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.

Ylöjärven kotihoidon henkilökunta on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvot on käyty läpi tiimipalavereissa sekä työntekijöiden perehdytyksessä. 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.

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Ylöjärven kotihoidon omavalvontasuunnitelman tekemiseen osallistuu koko henkilökunta. Suunnitelman organisoinnista vastaa alueiden lähiesihenkilöt. Suunnitelmaa käsitellään koko henkilökunnan kanssa ja jokaisella on mahdollisuus osallistua suunnitteluun. 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.

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Sinikka Kulmala, vs. Palvelupäällikkö

Mari Lundan, vs kotihoidon esihenkilö, keskinen alue

Eija Myllymäki, kotihoidon esihenkilö, pohjoinen alue (Viljakkala ja Kuru)

Miia-Sarika Sivonen, kotihoidon esihenkilö, eteläinen alue

Omaavontasuunnitelma on ollut koko henkilöstön luku- ja kommentointikierröksellä viimeksi lokamarraskuussa 2024 ja sitä on käsitelty alueiden tiimipalavereissa esihenkilöiden johdolla. (liitteenä lukukuittaukset)

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet:

vs. Palvelupäällikkö Sinikka Kulmala sinikka.kulmala@pirha.fi

Esihenkilö / keskinen alue: Mari Lundan mari.lundan@pirha.fi

Esihenkilö / eteläinen alue: Miia-Sarika Sivonen miia-sarika.sivonen@pirha.fi

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

Omaavontasuunnitelman päivitys

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

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.

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.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoito 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.

Ylöjärven kotihoidossa jokainen työntekijä osallistuu RAI-koulutuksiin ja suorittaa THL:n RAI-verkkokurssin. Lisäksi koulutuksen suorittuaan 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 tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

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 toiminnallisilla, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuja. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Käsittely tapahtuu yksikkökohtaisesti yleisellä tasolla oppimisen kannalta, ja akuutit poikkeamat käsitellään viiveettä. Ylöjärven kotihoidossa asiakaskohtaiset riskit käsitellään aina työyhteisön tiimipalaverissa, joissa yhdessä mietitään, miten niitä voidaan ennakoida ja välttää. Riskit ja korjaavat toimenpiteet kirjataan muistioon tiedon jakamiseksi koko työyhteisölle. Henkilöstöä koskevat riskit/työtapahtumat/läheltä piti-tilanteet käsitellään HaiPro -järjestelmän kautta, josta tiedot siirtyvät työsuojeluvaltuutetulle tai vakuutusyhtiölle. Tarvittaessa keskusteluihin pyydetään myös muita yhteistyötahoja kuten työsuojeluvaltuutettu. Yksikön lähiesihenkilö ottaa yhteyttä asianomaisiin ja keskustelelee tilanteesta heidän kanssaan.

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.

Ylöjärven kotihoidossa jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan vähintään yksi perehdytyspäivä, jolloin hän kulkee toisen työntekijän kanssa. Lyhytaikaisille sijaisille suunnitellaan vuoron alkuun perehdytys. Pidemmässä sijaisuudessa uuden työntekijän kokemuksen mukaan voidaan suunnitella tarvittaessa useampikin perehdytyspäivä. Perehdytyksestä vastaa siihen nimetty työntekijä ja alueen esihenkilö. Lisäksi uudella työntekijällä on käytössään sähköinen perehdytyskansio, jonka sisältöön jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua.

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Ylöjärven kotihoidossa 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.

Ylöjärven kotihoidon omavalvonnasta vastaavat esihenkilöt:

Esihenkilö / keskinen alue: vs Mari Lundan mari.lundan@pirha.fi

Esihenkilö / eteläinen alue: Miia-Sarika Sivonen miia-sarika.sivonen@pirha.fi

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

vs. Palvelupäällikkö ad. 6.1.2025 Sinikka Kulmala sinikka.kulmala@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.

Ylöjärven kotihoidossa esihenkilö varmistaa, että työntekijällä on asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Esihenkilö seuraa RAI-mittareiden tuloksia, asiakkaiden hoitoisuutta ja palveluntarvetta. Esimies seuraa toiminnanohjausjärjestelmästä asiakastyöhön kuluva välitöntä työaikaa, huomioiden välimatkat. Esihenkilö huolehtii, että työvuoroissa on riittävä ja oikeasuhtainen määrä henkilöstöä asiakkaiden saaman palvelun turvaamiseksi. Esihenkilö vastaanottaa ja käsittelee HaiPro ilmoitukset. Osa ilmoituksista käydään läpi yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Ilmoitusten perusteella tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä ja esihenkilön vastuulla on valvoa niiden täytöntöönpano ja käytännön toteutus. Esihenkilö seuraa Granite-työturvallisuus mittaria ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin. Esihenkilö käsittelee NPS asiakaskokemusmittareiden tulokset, joiden pohjalta muodostuvat kehittämiskohteet ja jalkauttaa ne työyhteisöön, tavoitteena palveluiden laadun ja turvallisuuden kehittäminen. Esihenkilö tiedottaa ja valvoo ohjeistusten noudattamista työyhteisöissä, tarvittaessa puuttuu ja tekee korjaavia toimenpiteitä.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä

henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.”

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Asiakasohjaaja kirjaa uuden asiakkaan Pegasoksen Palveluntarpeen kirjaus- lehdelle, jota jokaisen tiimin sairaanhoitajat seuraavat päivittäin. Lisäksi asiakasohjaaja on yhteydessä sairaanhoitajiin puhelimitse sekä viikoittaisissa, kotihoidon ja asiakasohjauksen palaverissa. Sairaanhoitajat järjestävät kotihoidon palveluiden aloittamisen ja tiedottavat siitä toiminnanohjaukseen ja asiakasohjaukseen. Asiakkaan palvelut aloitetaan kiireellisyysperiaatteen mukaisesti, lain määrittelemässä ajassa.

Ensimmäisen kotihoidon käynnin asiakkaalle tekee pääsääntöisesti aina sairaanhoitaja. Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

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

”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)

Ylöjärven kotihoidossa asiakas on mukana hoidon ja palvelujen suunnittelussa. Asiakkaalla on oikeus valita palvelunsa itse eri vaihtoehtoista, kotihoidon myöntämisen kriteerit huomioiden. Asiakasohjaus lähettää asiakkaalle kirjeitse palvelujen myöntämis- ja maksupäätökset. 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.

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta 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.”

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.

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 läheistä olemaan yhteydessä muihin tahoihin.

”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

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

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

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

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

Kuntouttava arviointijakso

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden 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 kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

Ylöjärven kotihoidossa tiimipalavereissa keskustellaan asiakkaiden toimintakyvystä ja sen muutoksista, palveluntarpeesta ja hänen käyntiaikojensa 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. Samalla asiakkaan nimetty vastuuhoidtaja tai sairaanhoitaja päivittää asiakkaan RAI-arvioinnin. Kotihoidon sairaanhoitaja tiedottaa asiakasohjausta ja toiminnanohjausta

palveluntarpeen muutoksesta Pegasoksen Palveluntarpeen kirjaus- lehden kautta. Asiakasohjaus tekee asiakkaalle uudet palvelu- ja maksupäätökset ja lähettää ne asiakkaalle kirjallisena postitse.

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 asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Jos Ylöjärven kotihoidon työntekijät huomaavat asiakkaan olevan mahdollisesti edunvalvonnan tarpeessa, keskustelevat he asiasta asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa, sekä omassa tiimipalaverissaan. Todetut tilanteet, olosuhteet ja asiakkaan oma tahto kirjataan tarkoin asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Tilanteesta konsultoidaan asiakasohjausta, joka käynnistää tarvittaessa edunvalvonnan hakemisen prosessin. Hakemiseen tarvitaan lääkärinlausunto, jonka hankkimisessa kotihoidon sairaanhoitaja voi auttaa.

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 potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkailla 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-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

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista ja apua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnan palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Puh: 09 5110 1200 (koko Suomi)

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

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 Henkilöstö

Ylöjärven kotihoidossa työskentelee (13.11.2024):

Etelän alueella on vakituisessa työsuhteessa 22 lähihoitajaa ja 2 sairaanhoitajaa. 1 lähihoitajista työskentelee toiminnanohjauksessa, muut sijoittuvat hoitotyöhön. Tällä hetkellä 4 lähihoitajan toimea on täyttämättä.

Keskisellä alueella on vakituisessa työsuhteessa 24 lähihoitajaa, 2 kodinhoitajaa sekä 3 sairaanhoitajaa. 1 lähihoitajista työskentelee toiminnanohjauksessa, muut sijoittuvat hoitotyöhön. Tällä hetkellä 2 lähihoitajan toimea on täyttämättä.

Pohjoisella alueella Kurun tiimissä on 15 lähihoitajaa ja 1 sairaanhoitaja. 1 lähihoitajista työskentelee toiminnanohjauksessa, muut sijoittuvat hoitotyöhön. Viljakkalan tiimissä on 5 lähihoitajaa, 1 kodinhoitaja, jotka sijoittuvat hoitotyöhön ja 1 terveydenhoitaja.

Ylöjärven kotihoidossa on kaikkien alueiden 1 yhteinen vastaava sairaanhoitaja.

Lähi- ja kodinhoitajat työskentelevät ma-su aamu- ja iltavuoroissa. Sairaanhoitajat tekevät pääsääntöisesti arkipäivisin aamuvuoroa. Esihenkilöt seuraavat vuorojen vahvuustarpeita yhdessä toiminnanohjauksen kanssa. Vuorojen vahvuudet lasketaan asiakasmäärän, asiakkaille suunnitellun välittömän ja muun työn hoitamiseen kuluvan työajan sekä taukojen ja välimatkoihin kuluvan työajan mukaan.

Äkillisiin poissaoloihin esihenkilöt etsivät vahvistusta ensin omista työntekijöistä, varahenkilöstöstä, omista sijaisista, sen jälkeen Temporen kautta ja tarvittaessa Pirhan kilpailuttaman vuokratyövoiman tilausjärjestelmän Socialan kautta. Pitkäaikaista rekrytointia toteutetaan ensisijaisesti Kuntarekryn ja temporen kautta. Vuokrattua työvoimaa käytetään täyttämättä oleviin lähihoitajan paikkoihin. Koko Ylöjärvellä on tällä hetkellä noin 4 tyhjää lähihoitajan paikka täytetty vuokratyövoimalla. Kaikille uusille työntekijöille määrätään perehdyttäjä ja kaikki saavat pikaperehdytyksen tai kokonaisvaltaisemman perehdytyksen osaamisestaan ja sijaisuuden pituudesta riippuen.

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

Ylöjärven kotihoidon lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty turvallisen lääkehoidon opasta. Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on voimassa oleva lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa. Lääkehoitolupa edellyttää ammattiryhmäkohtaisesti linjattujen osaamisen varmistamisen teoriaosoiden ja näyttöjen suorittamista sekä kotihoidon lääkehoitoon perehdyttämistä.

Vastuu henkilöstön lääkehoidon osaamisen varmistamisesta on esihenkilöllä, joka yhdessä lääkevastaavan kanssa organisoii uusien työntekijöiden tai pitkältä vapaalta töihin palaavien työntekijöiden perehdytyksen. Esihenkilö seuraa lääkelupien suorittamisen ja uusimisen tarpeita sekä koulutustarpeita ja järjestää mahdollisuuden tarvittaviin koulutuksiin osallistumiseen.

Lääkehoitoa toteuttavalla työntekijällä on vastuu huolehtia omasta osaamisestaan, lääkeluvan suorittamisesta ja uusimisesta Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämän aikataulun mukaisesti. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan palvelulinjan linjausten ja yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla ennen kuin työntekijä voi ryhtyä toteuttamaan lääkehoitoa.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Työntekijät kuittaavat lääkehoitosuunnitelman luetuksi. Perehdytyksessä varmistetaan lääkinnällisten laiteiden osaaminen. Käytössä on harjoitus Evondos. Esimiehet varmistavat työhöntulohaastattelussa työntekijän kielitaidon, koulutuksen ja osaamisen. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

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 terveyspalvelut. 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. Terveystenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). Koulutusohje - intra.pirha.fi

Työntekijöille on tarjolla eri sisältöisiä täydennyskoulutuksia. Verkkoympäristönä ovat Pirha Moodle ja Duodecim oppiportti. Love koulutuskokonaisuudet löytyvät moodlesta. Esihenkilö tarkistaa HR-työpöydän koulutuskortilta, että työntekijät ovat käyneet kaikki vaadittavat koulutukset. Työntekijät saavat myös itse esittää omia toiveitaan tarvittavista koulutuksista. Kehityskeskusteluissa sovitaan yhteisesti koulutustarve. Esihenkilön tulee mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin.

”Opiskelija voi tietäen 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

Toimintayksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojenkäsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä. Vastuu perehdytyksestä on myös kokeneilla työntekijöillä. Uusille työntekijöille nimetään perehdytysvastaava ja he tekevät ensimmäiset työvuorot yhdessä. Esimies

tarkistaa opiskelijan opintosuoriteotteen. Esimies ja perehdyttävä käyvät opiskelijan kanssa keskusteluja työsuhteen aikana ja havaittuihin epäkohtiin puututaan ohjeistamalla.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro-perehdytysohjelmisto (Perehdytysohjelma-intra.pirha.fi) Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman perehtyminen yhdistetään osaksi perehdytyspolkua.

” 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.”

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan, kohtaan Muut tiedot (ominaisuudet). <https://intra.pirha.fi/group/guest/rikostaustaote-lasten-kanssa-tyoskentelyynhttps://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

Esihenkilö pyytää uutteen työsuhteeseen ja pitkään sijaisuuteen palkattua työntekijää toimittamaan rikosrekisteriotteen määräaikaan mennessä. Esimies toimittaa rikosrekisteristä saadun tiedon henkilöstösihteerille, joka siirtää tiedon järjestelmään.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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 riittävyydestä. 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 kuluva 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.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi sote-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 systeemisyys.” <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että 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.

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon

palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 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

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

Palaveriin osallistuu moniammatillinen ryhmä kuten asiakasohjaaja, kotihoidon sairaanhoitaja, toiminnanohjaaja, kotiutuskoordinaattori. Tarvittaessa kotihoidon lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja lisäksi palaveriin voidaan pyytää muita ammattiryhmiä.

Lisäksi yhteistyötä muiden ammattiryhmien välillä tehdään joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

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

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

Viljakkalan tiimitilan vuokranantaja on Espero Care. Toimitilat ovat hyvät ja soveltuvat kotihoidon käyttöön. Terveystieteiden tutkimuskeskuksella on oma huone.

Keskisen tiimitilojen vuokranantaja on Ylöjärven kaupunki. Keskisellä on tehty sisäilmamittaukset ja tilat ovat tarkastelun kohteena.

Etelän tiimitilat ovat vuokralla yksityiseltä vuokranantajalta Arktalta.

Kaikissa toimitiloissa on riittävästi Pirhan tietokoneita. Hoitohenkilökunnalla on henkilökohtaiset työpuhelimet ja sijaispuhelimia on riittävästi. Tablettien hankinnasta kotihoitoon RAI-arviointien

tekemiseen asiakkaiden kotona on käyty keskustelua ja esihenkilöt ovat vieneet hankintaesitystä eteenpäin.

Kaikki tilat ovat tällä hetkellä tarkastelun kohteena. Tilojen muuttuessa omavalvontasuunnitelma päivitetään.

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

Toimistotiloissa on säännöllinen ylläpitosiivous sekä tilauksesta epidemiatilanteissa tehosiivous. Avotoimistoissa työskentelyn pelisäännöt puhutaan 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.

YLÖJÄRVEN KOTIHOIDON TILOJEN YLLÄPITO:

Kurun tiimitilat: Puhtaanapito; Pirkanmaan Voimia Oy, Hatanpään valtatie 30 C, 33100 Tampere
Epäkohdista ilmoittaminen sähköpostilla osoite www.pirkanmaanvoimia.fi

Kurun huoltoyhtiö: Ylöjärven kiinteistöpalvelu Oy/ Jani Riitijoki puh: 044 5957052, päivystys 0500 330127
Epäkohdista ilmoittaminen puhelimitse tai sähköpostilla jani.riitijoki@ylojarvi.fi

Viljakkalan tiimitilat: Puhtaanapito ja kiinteistöhuollon yhteystiedot | L&T (It.fi) puh: 010636700.
Epäkohdista ilmoittaminen puhelimitse.

Etelän tiimitilat: Puhtaanapito; Pirkanmaan Voimia Oy, Hatanpään valtatie 30 C, 33100 Tampere
Epäkohdista ilmoittaminen sähköpostilla osoite www.pirkanmaanvoimia.fi

Etelän huoltoyhtiö: Pirkanmaan Plushuolto Oy Valimotie 1, 33470 Ylöjärvi. www.plushuolto.fi

Puh: 0451708763, 24h/7vrk

Keskisen tiimitilat: Puhtaanapito; Pirkanmaan Voimia Oy, Hatanpään valtatie 30 C, 33100 Tampere
Epäkohdista ilmoittaminen sähköpostilla osoite www.pirkanmaanvoimia.fi

Keskisen tiimitilojen huoltoyhtiö: Ylöjärven kiinteistöpalvelu Oy/ Jani Paussu puh: 0503027420,
päivystys 0500 330127 Epäkohdista ilmoittaminen puhelimitse tai sähköpostilla jani.paussu@ylojarvi.fi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021):

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkitätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniiikan 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.

Tietosuoja ja tietoturva

Henkilöstön käytössä olevat laitteet kuten verenpainemittarit ja verensokerimittarit kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden korjaus esim. Verenpainemittarin korjaus tilataan paketti järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallintolääkintätekniikka.) Tällä hetkellä verenpainemittareiden päivitys on meneillään.

Kotihoidon asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Asiakkaat saavat perusapuvälineet sote-asemien apuvälinepalveluista. Apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon hoitajat huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisessa avustamisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Kotihoito ei osallistu apuvälineiden kuljetukseen. Kotihoidon asiakkailta käytössä olevia apuvälineitä ovat esimerkiksi nostolaite, pyörätuoli, rollaattori.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelun tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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 terveystalvelujen 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

Esihenkilö tilaa uusille työntekijöille pegasostunnukset tilausjärjestelmä Paketin kautta. Ylöjärven kotihoidossa on käytössä Pegasos Mukana-toiminnanohjausjärjestelmä. Henkilöstö kuittaa itsensä työhön tulleeaksi ja poistuneeksi Mukana-sovelluksella. Sovellus toimii myös kulunvalvontana ja käyntiaikojen kirjaamisen seuraajana asiakaskäynnillä. Uudet työntekijät perehdytetään ensimmäisien päivien aikana tietojärjestelmiin ja teknologian käyttöön, heti kun hänen tunnukset ovat tulleet.

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

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

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

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

Ylöjärven kotihoidossa uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään työntekijän tietosuoja- ja ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät asiat. Aihetta käsitellään myös säännöllisesti tiimipalavereiden yhteydessä. Ylöjärven kotihoidossa tietojärjestelmien häiriötilanteista tai poikkeamista tulee tieto henkilöstölle pääsääntöisesti sähköpostitse. Esihenkilöt ja toiminnanohjauksen työntekijät varmistavat tiedonkulun henkilöstölle Mukana-sovelluksen kautta tai tarvittaessa puhelimitse.

Ylöjärven kotihoidossa on käytössä Evondos lääkeannostelu- ja kuvapuhelinpalvelu.

Asiakkailla on käytössä turvapuhelimia. Kotihoidon henkilökunta testaa tai ohjaa asiakkaan testaamaan turvapuhelimen toimivuuden kerran kuukaudessa.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi

Ylöjärven kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 30.10.2024. Yksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuivat:

sh Kirsi-Marja Ryömä
th Ponki Niina
sh Aili Havre-Nieminen
th Anna Rummukainen
th Inkeri Ilola (Vastaava sairaanhoitaja)
th Janine Hyttinen
sh Emma Turpeinen

Kotihoidon esihenkilöt:

Myllymäki Eija, Pohjoinen alue
vs Lundan Mari, Keskinen alue
Miia-Sarika Sivonen, Eteläinen alue
Kulmala Sinikka, vs. palvelupäällikkö

Työnantaja vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta ja henkilöstönsä riittävästä lääkehoidon osaamisesta lääkitys- ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen johtamisjärjestelmä, toimielimet sekä tehtävien ja toimivallan jako eri toimielinten välillä määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä. Sosiaali- ja terveystalvelujen toimintasäännöissä määritellään hallintosääntöä yksityiskohtaisemmin sosiaali- ja terveystalvelujen toimialan organisaatio, tehtävät ja toimivallat.

Ylöjärven kotihoidossa lähiesihenkilöillä on kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan ohjeistuksia, lakeja ja asetuksia.

Lähiesihenkilö vastaa työntekijöiden ohjeistuksesta ja perehdytyksestä, riittävästä lääkehoidon osaamisesta sekä lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön riittävydestä ja tarvittavien sijaisten hankinnasta. Lähiesihenkilön poissa ollessa yksikön toiminnasta, henkilöstön riittävydestä ja lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta vastaa hänelle nimetty sijainen. Lähiesihenkilö yhdessä lääkevastaavan kanssa kehittää ja seuraa lääkehoidon toteutumista työyksikötasolla.

3.11 Infektioiden torjunta

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

Lisätietoja: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi

Kotihoidon hygieniaohjeistus tulee hygieniahoitajan toimesta. Uudet työntekijät perehdytetään yleisiin hygieniaohjeisiin. Henkilökunnan hygienia- ja turvallisuuspolitiikka on hyvä henkilökohtainen hygienia, käsihygienia, työvaatteiden käyttäminen, työvälinen ja suojainten tarkoituksenmukainen käyttö. Esihenkilöt ja tiimin sairaanhoitajat sekä hygieniayhdyshenkilö seuraavat hygieniaohjeistuksen noudattamista. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön. 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 ilmaravonvarotoimenpiteet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein. Kotihoidossa on käytössä kertakäyttöiset asiakaskohtaiset välineet esim. haavahoidossa.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Kotihoidon henkilöstön nimetty hygieniayhdyshenkilö on Sanna Lanteri sanna.lanteri@pirha.fi p: 0444860734

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ylöjärven kotihoidon esihenkilöt vastaavat asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Esihenkilöt ovat:

Myllymäki Eija, Pohjoinen alue

vs Lundan Mari, Keskinen alue

Miia-Sarika Sivonen, Eteläinen alue

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 katja.rajala@pirha.fi

Lisätietoja: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syysy 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.

Ylöjärven kotihoidon turvallisuusyhdyshenkilö on Mirja Oja mirja.oja@pirha.fi

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.

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. 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.

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](https://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.

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.

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.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Ylöjärven kotihoidossa esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä

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

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. Tarkoituksena 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 turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

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: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi

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

Ylöjärven kotihoidossa uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään työntekijän ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät asiat. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Kotihoidossa selvityspyynnöt ohjautuvat palvelupäällikön kautta esihenkilöille. Esihenkilöt perehtyvät selvityspyyntöön johtaneeseen tilanteeseen ja olosuhteisiin ja koostavat tilanteesta kirjallisen

vastineen. Vastine pyritään toimittamaan eteenpäin viivytyksettä. Esihenkilö ottaa palautteen, ohjauksen ja päätökset vastaan, tiedottaa työyhteisöä sekä käynnistää tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ylöjärven kotihoidossa on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka kautta turvallisuuteen liittyvistä haitoista ilmoitetaan. Lisäksi jokainen työntekijä on veloitettu tuomaan esille huomaamia turvallisuushaittoja ja asiakastyön riskejä omassa työyhteisössään, esim. suullisesti kertomalla huomioistaan omissa tiimeissään.

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.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla. Tarkemmat tiedot lisätään, kun tiedot ovat saatavilla.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualueen päällikkö. Omavalvontasuunnitelma on osa Ylöjärven kotihoidon perehdyttämissuunnitelmaa. Sen sisältö käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa ja käsitellään aina päivityksen yhteydessä lähipalvelualueiden työntekijöiden kanssa. Suunnitelman yksityiskohtainen lukeminen on omatoimista. Jokainen työntekijä ilmoittaa lukeneensa omavalvontasuunnitelman yhteisellä sähköisellä alustalla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi päivittäisessä toiminnassaan koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kotihoidon toimiston ilmoitustaululla sekä sähköisessä perehdytyskansiossa.

Ylöjärven kotihoidon alueiden keskisen, etelän, ja pohjoisen 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.

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

tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Ylöjärvi 20.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilöt Eija Myllymäki, Kotihoidon esihenkilö Mari Lundan, vs Kotihoidon esihenkilö Miia-Sarika Sivonen, Kotihoidon esihenkilö Sinikka Kulmala, vs Palvelupäällikkö
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika