



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito Pohjois-Hervanta

## Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen .....	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen .....	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	23
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	25
3.6 Henkilöstö.....	27
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	30
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	31
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	33
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	35
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	40
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	42
3.13 Infektioiden torjunta .....	43
4 Omavalvonnan riskienhallinta .....	45
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	45
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	47
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	48
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	50
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	50
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	51
5.1 Toimeenpano.....	51
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	52
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	54

## Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

## Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

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

## **1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

### **Y-tunnus**

3221308–6

### **Palveluyksikön nimi**

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Ikäihmisten palvelut, Kotona asumista tukevat palvelut / Pohjois-Hervannan kotihoito / Pohjoinen 2

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

(osoite, puhelinnumero)

PEtähoiva, esihenkilö Mia Hiltunen, mia.hiltunen@pirha.fi

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

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Pohjois-Hervannan kotihoidossa asiakkaiden lukumäärä on vaihdellut 120–130 asiakkaan välillä keskimäärin.

### **Palveluyksikön vastuhenkilöt**

Pohjois-Hervannan kotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi

Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, marjo-riitta.rikala@pirha.fi

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

### Palvelut

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

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

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

### Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen.

**Yksikkömme** toteuttaa monipuolisia palveluja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan ympärivuorokauden. Tavoitteenamme on tukea itsenäistä elämää ja hyvinvointia turvallisesti ja laadukkaasti. Palvelumme kattavat lähi- ja etäpalvelut, kuten kuvapuhelulla toteutettavat kotihoidon etäkäynnit sekä lääkeautomaattipalvelut. Myös yökotihoito kuuluu Pohjois-Hervannan kotihoitoon ja koostuu laajemmasta alueesta, Tampereen kaakkoisesta- ja koillisesta palvelualueesta.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakkaat kohdataan ammattitaitoisesti sekä yhdenvertaisesti osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön toimesta.

Jokaista asiakasta kunnioitetaan, heitä kuunnellaan ja motivoidaan huolehtimaan itsestään. Asiakkaiden hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun suunnitelmaan.

Tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä, yksilöllisyyttä ja elämänhallintaa niin, että hän voi asua turvallisesti kotona. Kuntouttavan hoitotyön toiminnan keinoin ylläpidetään ja edistetään asiakkaiden toimintakykyä ja mielekästä, omannäköistä arkea. Hoiva- ja hoitotyö toteutetaan asiakas- sekä potilasturvallisuudesta huolehtien.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon koko henkilökunta on sitoutunut Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoihin: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. **Yksikössämme** toteutuu palvelulinjamme palvelulupaus: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Nämä Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot sekä palvelulupaus on käsitelty yhdessä yksikkömme henkilökunnan kanssa ja toiminnan arvot näkyvät jokaisessa päivittäisessä kohtaamisessamme. Kohtaamme asiakkaamme aina ihmisläheisesti sekä arvostavasti. Hoitomme on vastuullista, jokainen hoitajamme tekee käynnit hoitajan vastuun ymmärtäen. Kaikilla asiakkaallamme toimitaan yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan, hoitosuunnitelmaa päivitetään ajantasaisesti, tarpeen niin vaatiessa sekä tilanteen muuttuessa. Pyrimme herättämään luottamuksen ensimmäisestä kohtaamisesta lähtien. Jokaisella säännöllisen kotihoidon asiakkaallamme on nimettynä omahoitaja ja sama hoitajatiimi toteuttaa käynnit pääsääntöisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan hoidossa olevien tahojen kanssa, tarjoamme tarvittaessa mahdollisuuden keskusteluun asiakkaan omalla äidinkielellään tulkkauksen/ Tulka-puhelimen välityksellä, jotta

molemmin puoleinen ymmärrys säilyy. Voimavaralähtöinen työote on tärkeä, jotta asiakkaidemme omat voimavarat tulevat huomioiduksi sekä vahvistetuksi. Pyrimme tukemaan yksilöllisesti jokaista asiakasta heidän omat voimavaransa huomioiden.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** toiminta tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen ohjaamana, ympärivuorokauden. Toiminnan pääasiallinen painopiste koostuu kotihoidon päivä- sekä iltakäynneistä. Tiimiimme kuuluu myös yökotihoito.

Yökotihoitomme toiminta-alue koostuu Pohjoinen 2 vastuuyksiköstä.

Yksikössämme on neljä hoitajatiimiä, jokaiseen tiimiin kuuluu yksi sairaanhoitaja sekä useampia lähihoitajia, tiimin tarpeen mukaisesti. Asiakkaan tullessa kotihoidon arviointijaksolle määritellään hänelle vastuuhoidtaja. Säännölliseen kotihoitoon siirtyessä asiakkaalle nimetään omahoitaja. Tiimit on jaettu osoitteiden mukaisesti.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon toimintayksikön omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet: esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja sekä sairaanhoitajaopiskelija/lähihoitaja.

Koko henkilöstöllämme on tärkeä rooli riskien sekä päivityksien ilmoituksesta.

Omavalvontasuunnitelma on yksikkömme laadunvarmistuksen, kehittämisen sekä perehdytyksen apuväline.

Oma- ja valvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin sekä pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössämme.

### **Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Pohjois-Hervannan kotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, [katri.lumpiola@pirha.fi](mailto:katri.lumpiola@pirha.fi)

### **Oma- ja valvontasuunnitelman päivitys**

Palvelualueen / yksikön oma- ja valvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma- ja valvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Oma- ja valvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** esihenkilö vastaa yksikön oma- ja valvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

## **2.2 Oma- ja valvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen**

Oma- ja valvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja oma- ja valvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden oma- ja valvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Oma- ja valvontasuunnitelmat - pirha.fi](#)).

Pohjois-Hervannan kotihoidon oma- ja valvontasuunnitelma on julkaistuna Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Vakitukselle henkilökunnalle oma- ja valvontasuunnitelma lähetetään sähköpostilla luettavaksi, tulostettu versio on tiimitiloissa sijaisia varten.

Asiakkaiden asiakaskansiossa on tietoa omavalvontasuunnitelmasta, ja tulostettu versio on pyynnöstä saatavilla asiakkaiden luettavaksi.

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

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

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

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

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

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

#### **RAI**

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

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

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

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

**Asiakas on osallistunut arviointiinsa**

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

**Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen**

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

**Asiakkaalla on hyvä ravitseminen**

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

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

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

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

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

**Asiakas asuu kotona turvallisesti**

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisy iRAI HC-toimintamalli

**Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi**

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** seurataan säännöllisesti RAI-laatutavoitteita sekä niiden toteutumista. Laatutavoitteita ja mittareita käydään läpi sairaanhoitaja- sekä tiimipalavereissa. Tiimissämme on RAI erityisasiantuntija. Tämä mahdollistaa henkilökohtaisen ohjauksen sekä neuvonnan, jotta asiakkaidemme RAI-arviot ovat tasalaatuisia ja luotettavia.

RAI erityisasiantuntijan tuella yksikkömme hoitajat ovat kehittyneet valtavasti arviointien tekijöinä. Tiimimme hoitajat ovat motivoituneita RAI- arviointien tekemiseen ja ymmärtävät arvioinnin merkityksen, aikaa arviointien tekemiseen pyritään järjestämään ajallaan.

**Yksikössämme** reagoidaan muuttuviin mittarituloksiin sekä näistä esiintyviin herätteisiin. Tulosten perusteella konsultoidaan tarvittaessa fysio-, toimintaterapeutteja. Muuttuneisiin tuloksiin koskien asiakkaan ravitsemusta reagoidaan esim. kauppa-, ateriapalveluilla tai käyntiaikamuutoksilla. RAI- arvion tekemiseen pysähdytään kokonaisvaltaisesti. Käyntiajat, aikaikkunat sekä hoitokertomus päivitetään sisältöineen RAI-arvion yhteydessä. Näin jokaisen asiakkaan hoidon tarve tulee arvioitua vähintään puolen vuoden välein laaja-alaisesti sekä perusteellisesti.

RAI- arvioinnin pohjalta arvioidaan myös etälaitteiden käyttö. Asiakkaat voidaan ohjata kahden viikon etälaitteiden kokeilujaksoon, mikäli RAI- tulokset puoltavat etälaitteiden käyttöä. Asiakkaan suostumuksella voidaan aloittaa etälaitteiden kokeilujakso ja asiakas saa ohjausta ja tukea laitteiden opetteluun ja käyttöön. Tiimimme hoitajien käytössä on toimintamalli, jotta arvoinnit tulee tehtyä ajantasaisesti.

Asiakaskäynnit aloitetaan ja päätetään asiakkaan kotona olevan NFC-tarran avulla. Kotihoidon käynnit ja työntekijöiden työajat suunnitellaan niin, että asiakas saa sovitun palvelutuntimäärän, ellei hänen tilanteensa muutu. Asiakaskäynnit toteutetaan aina yksilöllisen suunnitelman mukaisesti eikä niitä lyhennetä tai yhdistetä ilman perusteltua syytä, joka kirjataan asiakastietoihin. Tilapäiset poikkeamat ovat mahdollisia esimerkiksi asiakkaan pyynnöstä tai tuottajan resurssivajeesta, mutta pitkäaikaiset muutokset (yli 2 viikkoa) edellyttävät asiakassuunnitelman päivitystä. Käyntiaikaa tai -kertoja voidaan myös tilapäisesti pidentää lyhytaikaisen lisätarpeen vuoksi.

Mikäli asiakkaan palvelua ei voida toteuttaa ennakoimattomassa tilanteessa suunnitelman mukaisesti hyvinvointialueesta johtuvasta syystä, esimerkiksi riittämättömän henkilöstömäärän takia, voi esihenkilö antaa ohjeen käyntiaikojen lyhentämiseen tilapäisesti. Tällöin asiakkaalle on annettava häneltä saamatta jäänyt palvelu toisena ajankohtana.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti.

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa. Hoitajamme ovat koulutettu voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Tiimissämme on voimavaralähtöisen työskentelyn asiantuntija, joka perehdyttää uudet työntekijät sekä opiskelijat voimavaralähtöiseen työtapaan.

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

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Pohjois-Hervannan kotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi  
Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, marjo-riitta.rikala@pirha.fi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakkaat kohdataan Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa noudattaen aina yhdenvertaisesti, arvostavasti sekä kunnioittavasti yksilöinä niin, ettei hänen kohteluunsa, palveluunsa sekä palveluiden oikea-aikaisuuteen vaikuta mitenkään asiakkaan ikä, sukupuoli, perhetilanne, uskonto, vakaumus, kansalaisuus, kieli, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, etninen alkuperä, sosioekonominen asema, asuinkunta, eikä mikään muu henkilöön liittyvä syy. Asiakkaita rohkaistaan tekemään hoitotahto, jolla asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan sekä hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa hoitajat opastavat asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa – ja valvontavirastoon.

Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon.

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

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

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

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

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan. Asiakas tai asiakkaan läheinen voi asiakkaan luvalla soittaa tai viestittää asiaa henkilöstön välityksellä, jos toiminnassa on havaittu puutteita. Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia. Kotihoito tiedottaa asiakkailleen muistutusoikeudesta ja työntekijät neuvovat sekä tarvittaessa avustavat muistutuksenteossa.

### **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

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

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

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

**Yksikössämme** kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoitoon on tulossa tarkennettu ohje.

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

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Pohjois-Hervannan kotihoidossa ei ole mitään rajoitustoimenpiteitä käytössä.

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

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

### Kuntouttava arviointijakso

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

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

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

ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä.

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

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

### Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakas osallistetaan palvelujen suunnitteluun, toteutukseen sekä päätöksentekoon aktiivisesti. Yksikössämme keskustellaan ja neuvotellaan asiakkaan sekä asiakkaan luvalla hänen läheisensä kanssa aktiivisesti esim. käyntien sisällöstä, pituudesta sekä käyntien tarpeesta. Asiakkaat sekä asiakkaan läheiset osallistetaan asiakkaan luvalla RAI-arvion tekemiseen.

Yksikössämme kuunnellaan asiakkaan omaa mielipidettä käyntien suunnittelussa, ja tarvittaessa aluksi esim. kokeillaan asiakkaan suunnalta tulevaa käyntien vähennysajatusta. Ensin tarvittaessa käyntien peruutuksella, jotta turvallisesti pystytään toteuttamissuunnitelman käyntivähennystä tekemään.

Tarvittaessa on asiakkaalle mahdollista tehdä lisäkäyntejä ohjeistuksen mukaisesti. Pohjois-Hervannan kotihoidossa neuvotellaan ja keskustellaan asiakkaan/läheisen kanssa tarvittaessa fyysisten käyntien muuttamisesta etäkäynneiksi. Käyntien toteuttamiseen liittyvät muutokset tehdään aina yhteistyössä asiakkaan, tai asiakkaan luvalla, hänen läheisensä kanssa.

Pohjois-Hervannan kotihoidossa huomioidaan erityisryhmät asiakkaana. Huomioimme ja pyrimme aina turvaamaan asiakkaiden kielellisen oikeuden toteutumisen.

Yksikössämme aktiivisesti käytössä Tulka-puhelin.

Myös tulkin käyttö asiakkaan luona on mahdollista, tulkit tilataan tulkkipalvelun kautta.

Viittomakielisille asiakkaille varmistetaan mahdollisuus toimia äidinkielellään viittomakielen tulkin välityksellä. Viittomakielen tulkit tilataan Kelan kautta.

Pohjois-Hervannan kotihoidossa kunnioitetaan eri kulttuuritaustaisia asiakkaita.

Pohjois-Hervannan kotihoidossa on myös vammaispalvelun asiakkaita. Heitä ohjataan tarvittaessa oikeanlaisten palveluiden piiriin, avustajatuntien lisäykseen yms. asiakkaan palvelutarpeeseen perustuen.

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

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

**Potilasasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

**Sosiaaliasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

### **3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely**

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa

selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

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

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:  
Pirkanmaan hyvinvointialue  
Kirjaamo  
PL 272, 33101 Tampere

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksikössä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan nopeasti.

Havaittuihin epäkohtiin mietitään yhdessä henkilöstön kanssa ratkaisuja. Asiakas tai läheinen voi soittaa tai viestittää asiaa henkilöstön välityksellä, jos toiminnassa on havaittu puutteita.

Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia.

Kotihoito tiedottaa asiakkailleen muistutusoikeudesta ja työntekijät neuvovat sekä tarvittaessa avustavat muistutuksenteossa. Mikäli epäkohtia toiminnassa ilmenee, asia selvitetään välittömästi. Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja asiakkaan luvalla tarvittaessa läheisiin. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja tehtyjen toimenpiteiden riittävyttä arvioidaan. Vuokra- ja ostotyöntekijöiden kohdalla epäkohdista toimitetaan palaute kyseiseen vuokra- tai ostofirmaan.

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi käyttöön. Mikäli epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

Palautteet käsitellään **Pohjois-Hervannan kotihoidon** palaverissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

## 3.6 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Pohjois-Hervannan kotihoidon vakituisen henkilöstön toimien määrä ja nimikkeet: kotihoidon esihenkilö (1), vastaava sairaanhoitaja (1), sairaanhoitaja (4), lähihoitaja (28), hoiva-avustaja (1). Yökotihoito: sairaanhoitaja (1) lähihoitaja (4). Lisäksi yksikössä on vaihteleva määrä opiskelijoita, kuten lähihoitaja-, ja sairaanhoitajaopiskelijoita.

### Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Vakituisen toimien rekrytointia ja pidempiaikaista sijaisrekrytointia toteutetaan Pohjois-Hervannan kotihoidossa Kuntarekry-järjestelmän kautta.

Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua vastuuyksikön varahenkilöstöstä, toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä lisävuorojen tekemistä, tuntisopimuksella tuttuja sijaisia tai vuokratyövoimaa. Sijaisten osaamista ja sopivuutta arvioidaan koulutuksen, työkokemuksen, kielitaidon ja haastattelun perusteella. Vuokratyövoiman käyttöaste vaihtelee kuukausittain, ja vuokratyövoimaa käytetään vain havaittuun tarpeeseen. Pirkanmaan hyvinvointialueella seurataan vuokratyövoiman käyttöä säännöllisesti alueittain.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki).

Opiskelija voi tietyin edellytyksin työskennellä yksikössämme tilapäisesti. Opiskelijalle nimetään ohjaaja. 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.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** noudatetaan Lupa- ja valvontaviraston ohjeistusta opiskelijoiden työskentelyssä. Kaikilta työsuhteeseen tulevilta opiskelijoilta vaaditaan

nähtäväksi opiskelutodistus. Lisäksi kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikostausta.

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

### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

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

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

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

### **Rikostaustaote**

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

## **Perehdytys**

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** perehdytetään aina uusi tai pitkältä vapaalta töihin palaava työntekijä kotihoidon työn kokonaisuuteen, ja samalla varmistetaan lääkehoidon toteuttamisen valmiudet.

Perehdytyksessä huomioidaan vakituisten työntekijöiden lisäksi myös sekä lyhyt- että pitkäaikaiset sijaiset. Lähiesihenkilö on vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Työntekijän perehdytysprosessi on suunniteltu etukäteen ja perehdyttäminen toteutetaan systemaattisesti. Uudet sekä pitkiltä vapailta palaavat työntekijät kulkevat aina aluksi jonkin aikaa perehdytysvuoroissa kokeneen hoitajan matkassa (perehdytysvuorojen kesto arvioidaan tapauskohtaisesti). Myös yksikön lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa perehdytystä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

## **Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon asiakkaiden yksilöllistä palveluntarvetta seurataan tiiviisti ja asiakkaiden hyvä hoito varmistetaan riittävällä henkilöstöresurssilla sekä osaamisella.

**Yksikössämme** on tiedossa tarvittava työntekijöiden määrä joka vuorossa. Esihenkilö varmistaa, että vuorossa on riittävästi henkilökuntaa. Kotihoidon esihenkilö huolehtii sijaisten hankinnasta ennakkoon, rekrytoimalla sijaisia erilaisiin tarpeisiin tai tarvittaessa hankkimalla vuokratyöntekijän.

Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua varahenkilöstöstä, toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä halukkuutta lisävuorojen tekemiseen, tuntityösopimuksella vanhoja sijaisia tai tilataan vuokratyövoimaa.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** monialainen yhteistyö toimii asiakaslähtöisesti ja aktiivisesti useiden toimijoiden kanssa. Tiedonkulku kaikkien asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa on toimivaa ja säännöllistä.

Viikoittain kokoontuu moniammatillinen TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) -palaveri, jonka avulla tiedonkulku välittyy eri ammattilaisten välillä samanaikaisesti. Pohjois-Hervannassa palaveriin osallistuvat yleensä kotihoidon alueen asiakasohjaajat, fysioterapeutti, toimintaterapeutti, mielenterveys- ja päihdesairaanhoitaja, ohjaaja, teknologia yhdyshenkilö, lähihoitaja, vastaava sairaanhoitaja sekä yksikkömme hoitajatiimien sairaanhoitajat.

Eri ammattiryhmien hyvät asiakastietokirjaukset ovat tärkeä osa tiedonkulun välittymistä. Tarvittavat konsultaatiopyynnot mm. jalkaterapeutille ja haavahoitajalle tehdään potilastietojärjestelmän läheteiden kautta. Aktiivista yhteistyötä tehdään lisäksi sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvotteluita esim. asiakkaan kotona tai sairaaloissa yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden sekä asiakasohjauksen kanssa. Suun terveydenhuoltoon myös ohjataan asiakkaita säännöllisesti sekä avustetaan ajanvarauksessa.

Lisäksi kotihoidon asiakkaiden saattohoidon tai palliatiivisen hoidon toteuttamista tehdään yhteistyössä kotisairaalan ja / tai palliatiivisen yksikön kanssa. Pohjois-Hervannan kotihoidon henkilöstön osaaminen varmistetaan riittävällä koulutuksella ja henkilöstön on mahdollista saada tukea hoidon toteuttamiseen myös kotisairaala- ja / tai palliatiivisesta yksiköstä.

Aktiivista yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, joita ovat alueellamme esimerkiksi Hervannan seurakunta sekä Hervannan Verkko.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** alueella toimivat mobiilihoitajat ovat kotihoidon tukena arvioiden asiakkaiden hoidon tarvetta, kotikuntoisuutta ja ohjaavat tarvittaessa asiakasta jatkohoitoon. Mobiilihoitajiin voi kotihoidon työntekijä ottaa yhteyttä Sote-tilannekeskuksen kautta esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin, kun yksikön omat sairaanhoitajat eivät ole käytettävissä. Mobiilihoitajat antavat neuvoa puhelimitse tai tulevat tarvittaessa asiakkaan kotiin. Mobiilihoitajat konsultoivat myös tarvittaessa lääkäriä asiakkaan voinnista.

Mikäli asiakas lähetetään jatkohoitoon, esim. päivystykseen kotihoidon toimesta, mukaan tulee antaa ajantasaiset lääkitystiedot asiakaskansiosta ja täytetty päivystyksen esitietolomake.

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

#### **Toimitilat ja välineet**

Pohjois-Hervannan kotihoidossa on tarkoituksenmukaiset työtilat kotihoidon toimintaan. Tilat pitävät sisällään useita erilaisia toimintoja, mm: ulko-ovien kulunvalvonta, taukotilat, erilliset huonetilat eri työntekijäryhmille, kokouksetilat, kirjauspisteet ja välinehuoltotilat sekä riittävä määrä vesipisteitä käsienpesuun.

Kotihoidossa käytetään yhteiskäyttöisiä työvälineitä, jotka ovat saatavilla kaikissa kotihoidon yksiköissä. Yhteiskäyttöiset työvälineet ovat kangaskasseissa ja sisältävät mm. digitaalisen verenpainemittarin, kuumemittarin (ja kertakäyttösuojia), verensokerimittarin ja liuskoja yms. Kassin sisältö ja välineiden huolto-ohjeet ovat kaikissa yhteiskäyttökasseissa laminoituna. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa ohjeita, jotta kaikilla on käytössään jatkuen toimivat ja samansisältöiset yhteiskäyttökassit.

Kotihoidon asiakkaiden kotiympäristöä muokataan asiakkaan luvalla ja suostumuksella sekä mahdollisuuksien mukaan niin, että hoitajien työergonomia ja asiakkaan oma viihtyvyys ja turvallisuus on huomioitu.

Työntekijöiden työturvallisuus asiakkaiden kodeissa varmistetaan useilla käytännöillä. Työntekijän fyysinen koskemattomuus on turvattava, ja tarvittaessa kotikäynnille voidaan ottaa mukaan vartija. Mikäli kodissa on päihtyneitä henkilöitä, työntekijä poistuu paikalta. Sisätiloissa ei saa tupakoida työntekijän läsnä ollessa, ja tila tulee tuulettaa ennen käyntiä. Hoitotyössä tarvittavia apuvälineitä, kuten sairaalasänky ja nostolaite, on voitava käyttää turvallisesti ja ergonomisesti. Tämä voi edellyttää asiakkaalta kodin järjestelyjä, jotta työskentelyolosuhteet ovat turvallisia työntekijöille. Mahdollisista

kotieläimistä on ilmoitettava kotihoitoon etukäteen, ja ne tulee pitää poissa hoitotilanteesta. Sähkölaitteiden tulee olla ehjiä ja käyttökelpoisia, ja käyttöohjeiden on oltava saatavilla. Talvikautena ulkovalaistuksen ja hiekoituksen on oltava kunnossa.

Asiakas ei voi valita työntekijää henkilön taustaan liittyvien perusteiden (esim. uskonto, etnisyys, sukupuoli) mukaan. Palaute työntekijöiden työskentelystä osoitetaan esihenkilölle. Asiakkaan edellytetään sitoutuvan yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön kotihoidon henkilöstön kanssa.

### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Pohjois-Hervannan kotihoidon yksikössä on tehty Pirten työterveyshuollon työpaikkaselvitys 24.9.2024. Aluehallintoviraston, nykyinen Lupa- ja valvontaviraston tarkastuskäynti pidettiin yksikössä 13.6.2024. Sisäinen palotarkastus tiimitiloissamme tehty 13.3.2025.

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon toimitilojen kiinteistön omistaa Moodi Toimitilat.

Tiimitilojen siivouksesta vastaa: Uusi Era Palvelut Oy, asiakaspalvelu@uusierapalvelut.fi. Toimitilojen tarvittavat huollot tilataan Paketin kautta. Kiireelliset vikailmoitukset puhelimitse suoraan huoltoyhtiöön: Lassila & Tikanoja, numero löytyy yksiköstä. Epäkohdista ilmoitetaan Pirhan Monivalvomoon, sieltä otetaan yhteyttä kiinteistö- ja tilanhallintaan sekä viranomaisiin.

### **Lääkinnälliset laitteet**

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** jokaisen hoitajan velvollisuuksiin tulee huolehtia siitä, että käytössä olevat lääkinnälliset laitteet esim. nostolaitteet, verensokeri- sekä verenpainemittarit ovat käyttökunnossa ja toimivia. Laitteita käytetään vain ohjeistuksen mukaisesti, valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoitukseen. Verenpainemittareiden huollot/kalibroinnit tilataan Paketin kautta. Nostolaitteiden huollot tilataan apuvälineyksiköstä. Kaikki uudet hoitajat perehdytetään laitteiden käyttöön.

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

### **Säteilyn käytön turvallisuus**

Ei koske yksikköä.

## **3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

### **Tietojärjestelmät**

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen asiakastietojärjestelmä (Saga) potilastietojärjestelmä (OMNI 360) ja toiminnanohjausjärjestelmä (Hilkka).

Jokainen Pohjois-Hervannan kotihoidon asiakas saa perehdytyksen sekä käyttöopastuksen laitteiden käyttöön, ja henkilöstö auttaa ja neuvoo tarvittaessa. Myös henkilöstön kattavasta perehdytyksestä huolehditaan. Teknologia valitaan niin, että se tukee ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja itsenäisyyttä.

Läheisten osallistaminen teknologian käytössä mahdollistetaan asiakkaan niin toivoessa. Teknologian käyttöönotossa varmistetaan aina turvallisuus, asiakas saa perehdytyksen myös mahdollisten ongelmatilanteiden varalta.

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan ja seurataan jatkuen sekä teknologian soveltuvuutta seurataan asiakkaan voinnin muuttuessa. Käytettävän teknologian käyttäjäystävällisyys, tietoturva ja yksityisyys huomioidaan erilaisten teknologisten

käyttöönottojen yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueella. Ongelma- ja vikatilanteiden ohjeet kuuluvat henkilöstön perehdytykseen ja ovat henkilöstön saatavilla.

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

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

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

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

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

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

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

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

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

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi

henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

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

### **Tietoturvasuunnitelma**

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

tietosuojavastaava Katja Rajala  
tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

### 3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** esihenkilö huolehtii työntekijän perehdyttämisestä henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn sekä tietosuojan perusasioihin.

Esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta, tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta omassa yksikössään. Työntekijät velvoitetaan ylläpitämään tietosuojaosaamistaan.

Perehdytyksessä käydään läpi asiakaskäyntien kirjaaminen potilastietojärjestelmällä. Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa yksikössämme toimitaan valtakunnallisten säännösten, lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Pohjois-Hervannan kotihoidossa asiakastyön kirjaamiseen liittyvät käytännöt käydään läpi työntekijän kanssa perehdytyksen aikana. Tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan varmistetaan osaaminen.

Työntekijöiden kaikki tietojärjestelmiin liittyvät tunnukset ovat kunnossa heti työn alkaessa, ja tietoturvaan liittyvien verkkokurssit suoritetaan. Perekoulun aikana ohjataan ja neuvotaan kirjaamisessa. Käytössä ovat yhteiskäyttöpuhelimet. Kirjaaminen on osa asiakastyötä ja toteutetaan välittömästi asiakaskäynnillä tai viivytyksettä mahdollisimman pian toteutuneesta käynnistä.

Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö toimii tunnustilaajana ja vastaa työntekijöiden Pirha-tunnusten ja Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmän tunnusten luomisesta sekä luovuttamisesta. Omni360 ja Saga käyttöoikeudet ja käyttäjätunnukset esihenkilö hakee työntekijälle Paketti-sovelluksen kautta.

### **Asiakastietojen tarkastaminen**

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

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

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

Lokitietopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitietopyynnön voi tehdä

vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

### **3.12 Lääkehoitosuunnitelma**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Pohjois-Hervannan kotihoidossa on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti

Pohjois-Hervannan kotihoidon asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen ostopalveluna, palveluntuottajana Terveystalo Oy. Lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue.

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

Tarkemmat tiedot Pohjois-Hervannan kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

### **3.13 Infektioiden torjunta**

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

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

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

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

Pohjois-Hervannan kotihoidossa huolehditaan tartuntatautilain mukaisesti potilaiden, asiakkaiden sekä henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja käyntien sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

**Yksikössämme** on nimetty infektioidentorjunnan yhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön sekä työntekijöiden kanssa. Infektioidentorjunnan yhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja perehdyttää uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

Ajantasaiset ja päivitetyt ohjeet tarkistetaan säännöllisesti Pirhan intrasta löytyvistä infektioidentorjunnan ohjeista.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään yksikössämme erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynärtaipeeseen saakka, käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana. Suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

Henkilöstöllä on oma työvaatetus, jonka hygieni- ja pesuohjeet ovat henkilöstöllä tiedossa. Erityistilanteita varten on kertakäyttöiset suojavaatteet saatavilla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieni-ohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan.

Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen huomioidaan. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet sekä korotetut varotoimet: kosketus-, pisara- sekä ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti.

Hygieni-ohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkistaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein. Pirhan hygieniahoitaja: Ulla-Maija Simppa, ulla-maija.simppa@pirha.fi.

Pohjois-Hervannan kotihoidon infektioidentorjunnan yhdyshenkilö: Susanna Haavisto, susanna.haavisto2@pirha.fi

## **4 Omavalvonnan riskienhallinta**

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

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

#### **Riskienhallinnan vastuut**

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

#### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon viisi yleisintä asiakasturvallisuusriskiä 1.1.2025 – 30.9.2025 HaiPro-järjestelmän raportin mukaan liittyvät asiakkaiden lääkehoidon toteutukseen, tapaturmaan tai onnettomuuteen, hoidon/palvelun

järjestelyihin tai saatavuuteen, tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan ja muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvään tapahtumaan.

Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** riskien tunnistaminen ja kirjaaminen ovat keskeisiä edellytyksiä ennalta ehkäisevälle riskienhallinnalle ja turvallisen hoitokulttuurin luomiselle. Huomioitavaa on, että riskit korostuvat, jos työtä tehdään kiireessä ja/tai väsyneenä. Henkilökunnan ennakoimattomat poissaolot voivat vaarantaa asiakkaiden/potilaiden lääkehoidon turvallisen ja asianmukaisen toteutuksen.

Esihenkilö varmistaa työvuoroon tulevan työntekijän riittävän osaamisen.

Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä ratkaisuja, jotta toimintaa voidaan kehittää koko ajan turvallisemmaksi riskien ennakointi huomioiden.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** päivittäisessä työssä riskienhallinnan toimivuutta seurataan sekä arvioidaan päivittäin tunnistamalla ja raportoimalla riskejä hoitokäyntien aikana (esim. kodin turvallisuuteen liittyvien riskien arviointi, kaatumisriski, lääkityksen toteutukseen liittyvät riskit yms).

Asiakkaiden säännöllisten potilas- ja hoitosuunnitelmien päivittämisellä varmistetaan riskien tunnistaminen, niihin puuttuminen ennaltaehkäisevästi ajoissa. Henkilöstön palautteet sekä yhteistyö tiimissä tukevat riskienhallinnan prosessien arviointia ja kehittämistä.

Yksikössämme on päivitetty keväällä 2025 Granite -työturvallisuusriskien arviointi.

HaipPro-järjestelmästä yksikössämme nousee yleisimmäksi läheltä piti- tai haittatapahtumaksi lääkehoitoa koskevat tapahtumat. Haittatapahtumat ja riskit käydään läpi yksikkömme tiimipalaverissa säännöllisesti koko tiimin kesken. Riskien toteutumista vähennetään perehtymällä huolellisesti asiakkaan lääkehoitoon ja lääkehoidon toteutukseen. Kirjaamisen tärkeys korostuu lääkehoidossa. Pohjois-Hervannassa keskustellaan yhdessä henkilöstön kanssa ratkaisusta haittatapahtumien vähentämiseen. Ratkaisuja pohditaan avoimessa ja ratkaisukeskeisessä hengessä.

Ohjaamme ja kannustamme tekemään HaiProja aina, kun havaitaan poikkeama tai läheltä-piti tilanteen, jotta riskitilanteet saadaan näkyväksi ja niihin voidaan puuttua. Muistutamme tästä ilmoitusvelvollisuudesta säännöllisesti.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

## 4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

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

#### **Riskienhallinnan seuranta**

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

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

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

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

### **Riskienhallinnan raportointi**

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

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

### **Osaamisen varmistaminen**

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle on laadittu yleiset ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan. Kotona asumista tukeville palveluille on vuonna 2024 laadittu oma ohje yleistä ohjetta täydentäväksi. Tavoitteena on luoda turvallinen hoito- ja työympäristö.

Pohjois-Hervannan kotihoidon tiimipalavereissa ohjeet käydään läpi puolivuositain tai aina tarpeen mukaan. Ohjeet ovat saatavilla henkilöstön intrasta sekä tulosteena yksikön turvallisuuskansiossa. Ohjeita hyödynnetään myös henkilöstön perehdytyksessä. **Yksikkömme** esihenkilö vastaa HaiPro-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. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Ohjeet tähän löytyvät intrasta.

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

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

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 laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

**Pohjois-Hervannan kotihoiossa** puututaan asiaan heti, jos havaitaan puutteita sopimuksen kautta hankittujen palveluiden laadussa. Sopimuksen kautta hankittujen palveluntuottajien kanssa on sovitut toimintaohjeet poikkeamien käsittelyssä. Poikkeamista tiedotetaan myös palvelupäällikköä.

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

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



Omavalvontasuunnitelma on luettavana tiimitiloissa omavalvonta-kansioissa.

Uusia työntekijöitä perehdytettäessä käydään omavalvonnan tärkeimmät asiat läpi ja työntekijä voi rauhassa lukea sisällön omatoimisesti. Jos muutoksia tai päivityksiä tietoihin tulee, muuttuneet asiat käydään tiimipalaverissa läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Muutoksista ilmoitetaan myös henkilöstölle sähköpostitse, jotta tieto välittyy poissaolevillekin.

## 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

### Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

**Yksikkömme** asiakkaiden asiakaskansiossa on tietoa omavalvontasuunnitelmasta, tulostettu versio on pyynnöstä saatavilla asiakkaiden luettavaksi. Esihenkilön vastuulla on omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi.

Ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on yksikön henkilöstön vastuulla. Henkilöstöllä on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö. Esihenkilö sekä koko henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti.

Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta noudatetaan.

### **Omavalvonnan raportointi**

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

Pohjois-Hervannan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Tampere 21.4.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Katri Lumpiola, kotihoidon esihenkilö

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.