



**Kaislakoto yhteisöllinen asuminen  
Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	8
3.4	Muistutusten käsittely .....	13
3.5	Henkilöstö .....	14
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	17
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	17
3.8	Toimitilat ja välineet .....	19
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	19
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	22
3.11	Infektioiden torjunta .....	23
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	25
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	27
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	28
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	28
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	29
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	30
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	31
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	31
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	31
5.1	Toimeenpano .....	31
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	32
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	33

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Ikäihmisten palvelut/ Kotihoidon yhteisöllisen asumisen yksikkö Kaislakoto</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Kaislakoto, Vihnuskatu 5 B 37150 Nokia 0444861096  Palvelupäällikkö, Kaija Koivula, <a href="mailto:kaija.koivula@pirha.fi">kaija.koivula@pirha.fi</a> 0403579379  Esihenkilö, Tuulia Jaskari, <a href="mailto:tuulia.jaskari@pirha.fi">tuulia.jaskari@pirha.fi</a> 0401334704</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon</p>

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

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

Yhteisöllisen asumisen yksikkö Kaislakoto on osa kotihoitoa, asukkaita yksikössä on 12.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yhteisöllisen asumisen yksikkö Kaislakodon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Kaislakodon yhteisöllisen asumisen yksikkö toimii Nokialla. Kaislakoto on tarkoitettu asukkaille, joiden ei ole esimerkiksi alkavan muistisairauden tai yksinäisyyden ja turvattomuuden vuoksi mielekäästä asua enää kodissaan, mutta eivät tarvitse vielä hoivaa ympärivuorokautisesti. Kaislakodossa tuemme asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa.

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

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve

palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

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

Kaislakodossa asukkaiden hoitoa toteutetaan ikääntyneen itsemääräämisoikeutta, toimintakykyä ja voimavaroja kunnioittaen. Kaislakodon palvelut perustuvat toimintakykyä ylläpitävään työotteeseen, kuntoutumista edistävään toimintaan, näyttöön perustuvaan hoitotyöhön, käypähoitosuosituksiin sekä kirjallisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin.

Kaislakoto tarjoaa asukkailleen yhteisöllisyyttä, virikkeellisyyttä ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Kaislakodon yhteisöllinen asumispalvelu on osa kotihoidon tuottamia palveluita. Kaislakodossa ei ole kotihoidon henkilökuntaa paikalla ympärivuorokauden, yöaikaiset turvarannekehälytykset menevät toistaiseksi samassa talossa oleville lyhtyaikashoidon yksiköihin Elsan soppiin ja Leenan kamariin vuorokuukausin. Yöhälytysten määrää seurataan ja ne antavat tietoa yöllisestä hoidon tarpeesta. Kaislakotoon hakeudutaan hakemuksella, joka käsitellään SAS (suunnittele-arvioi-sijoita) -työryhmässä.

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

Kaislakodon asukkaalle laaditaan yksilöllinen, hänen toimintakykynsä perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan hoidon tavoitteet. Suunnitelman laadinnassa ja tarkastuksessa on mukana asukkaan lisäksi hänen omaisensa ja/tai laillinen edustajansa sekä omahoitaja ja tarvittaessa asiakasohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Asukkaan omahoitaja kirjaa asiakkaan toiveet ja itse asettamat tavoitteet Life Care-potilastietojärjestelmään. Toimintakykyarvio RAI ja hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelutarpeen muutoksiin reagoidaan joustavasti ja asukkaan edun mukaisesti. Hoitoon osallistuvien yhteistyötahojen tiedonkulusta huolehditaan.

Tukipalveluina Kaislakodossa on käytössä kauppapalvelujen tuottaja Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia ja lääkäripalvelut tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialue. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

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

Omavalvontasuunnitelman on laatinut esihenkilö. Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ja esihenkilö on käsitellyt omavalvontasuunnitelmaa yksikön kehittämispäivässä 7.8.2024. Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista ja toiminnassa tapahtuneista virheistä tai puutteista. Riskikartoitukset tehdään henkilökunnan arvioimana säännöllisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat esihenkilöt yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävissä hyvinvointialueen internet sivustolla [www.pirha.fi/](http://www.pirha.fi/) ja se on tulostettuna yksikön ilmoitustaululle. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä myös kotihoidon toimiston työtilassa ilmoitustaululla.

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

Suunnittelusta ja seurannasta vastaa kotihoidon esimies Tuulia Jaskari, 0401334704.

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee Kaislakodon asukkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

*Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit. Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

*Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat). Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaala-hoito tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatutavoitteiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuja. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien tunnistaminen on työyksikössä jokaisen työntekijän vastuulla. Esihenkilö vastaa yksikkönsä riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoinnista. Esihenkilö kannustaa henkilöstöä tuomaan esille havaitsemiaan puutteita ja riskejä sekä käymään keskustelua työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Yksikön esihenkilö huolehtii yksikön henkilöstölle tiedottamisesta ja toimenpiteiden etenemisestä, samoin kuin yhteistyötahojen tiedottamisesta.



Kaislakodossa tehdään kiinteää yhteistyötä työsuojeluorganisaation kanssa. Kaislakodolla ja päivätoimintakeskus Toivonrannalla on yhteinen turvallisuusyhdyshenkilö. Turvallisuusasioista keskustellaan ja niistä ohjeistetaan säännöllisesti yhteistyöpalaverissa. Henkilöstö on velvoitettu ilmoittamaan havaituista turvallisuusriskeistä. Yksikössä suoritetaan turvallisuuskävelyt säännöllisesti. Perehdytyksessä huomioidaan työturvallisuus ja riskienhallinta. Riskikartoitukset Granite-ohjelmassa tehdään kahdesti vuodessa. Granite-ohjelman riskienkartoitukset ja niiden päivittäminen ovat osa kotihoidon turvallisuusyhdyshenkilön työtehtävää.

Lääkehuoltoon liittyviä riskejä seurataan HaiPro-ohjelman avulla, jonka käyttöön henkilöstöä rohkaistaan. Tulleita poikkeama- tai epäkohtailmoituksia käsitellään yksikön tiimipalaverissa ja tarpeen mukaan kuukausittaisissa palaverissa. Henkilöstön riittävyttä seurataan asiakkaille suunniteltuja ja toteutuneita työtunteja seuraten sekä toiminnanohjausjärjestelmän tilastoinnista.

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

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

Kaislakodossa uusille työntekijöille suunnitellaan perehdytyspäivät kokeneen kollegan kanssa. Monipuolista koulutusta on tarjolla, työntekijät voivat ilmoittautua niihin omien tarpeiden mukaan, tai tarvittavista koulutuksista voidaan sopia kehityskeskusteluissa. Kaislakodossa on oma RAI-vastuuhenkilö.

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito ja yhteisöllinen asuminen kuuluvat Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupääällikkö oman vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden

palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Kaislakoto on osa Nokian kotihoitoa, Kaislakodon omavalvonnasta vastaava esihenkilö on kotihoidon esimies Tuulia Jaskari, tuulia.jaskari@pirha.fi. Nokian kotihoito kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueen läntinen 1 alueeseen, jota johtaa palvelupäällikkö Kaija Koivula, kaija.koivula@pirha.fi.

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

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

Jokaisen työntekijän tehtävänä on havainnoida Kaislakodon palvelujen laatuun liittyviä tapahtumia ja ilmoittaa niistä. Poikkeamat laadussa, vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi ja toimien vaikutuksia seurataan.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

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

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

Hakeutuminen yhteisölliseen asumiseen voi tulla asiakkaan omasta aloitteesta tai yhteistyössä omaisten ja hoitoon osallistuvan henkilöstön kanssa. Hakemukset yhteisölliseen asumiseen toimitetaan kotihoidon asiakasohjaajalle. Suurin osa Kaislakotoon hakevista asiakkaista on jo kotihoidon palvelujen piirissä. Kun palveluntarvetta ja tarvetta yhteisölliseen asumiseen on syytä arvioida, esimerkiksi voimissa tapahtuvien muutosten myötä tekee kotihoidon henkilöstö RAI-mittariston avulla toimintakyvyn arvion. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Hakemus ja RAI-mittariston tulokset lähetetään säännöllisesti kokoontuvalle SAS-työryhmälle, joka tekee asiakkaiden hakemusten päätökset ja hallinnoi yhteisöllisen asumisen jonoa ja paikkojen täyttöö.

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

Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” Sosiaali- huollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevilla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojansa käytetään.” <https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

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

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

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

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos poti- las kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kiel- täytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista

edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettäköskevasta päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. Itsemääräämisoikeus | Valvira

Kaislakodossa asukkaan hoiva ja palvelut järjestetään asukaslähtöisesti, kunnioittaen asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Lähtökohtana on asukkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asukkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa. Palautetta asukkaan kohtelusta pyydetään asukkailta ja heidän omaisiltaan säännöllisesti asiakastytyväisyyskyselyissä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan heti tilanteessa olevien osalta, esimiehelle tullut ilmoitus käsitellään Pirhan ohjeiden mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoitoon tehdään tarkennettu ohje. Lisätietoa: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-2023/tyo-ohjeet-2023-10-15-2023-10-15)

Kaislakodossa kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta, käytössä ei ole rajoittavia toimia.

Asiakkaan saatua asunnon Kaislakodosta, hänelle nimetään omahoitaja Kaislakodossa pääsääntöisesti työskentelevistä hoitajista ja hän tekee asukkaan ja omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman, jonne kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskeva suunnitelma. Asiakasohjaaja tekee tarvittavat palvelupäätökset.

Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asukkaan oma näkemys, toiveet ja tavoitteet elämäänsä liittyvistä seikoista tulee näkyä suunnitelmasta.

Asukkaan toimintakyvystä ja siinä tapahtuvista muutoksista kirjataan potilastietojärjestelmään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Omahoitaja varmistaa asiakkaan palveluiden olevan ajan tasalla ja muun asukkaan hoitoon osallistuvan henkilöstön tiedossa. Oleellisista muutoksista asukkaan voinnissa tiedotetaan asiakasohjaajaa. Hoitaja kirjaa väliarvion potilastietojärjestelmään ja välittää sen asiakasohjaajalle. Henkilöstö on veloitettu ilmoittamaan esihenkilölle hoidossa mahdollisesti tapahtuvista poikkeuksista ja virheistä. Omahoitajat pitävät yhteyttä asukkaan omaisiin ja heidän palautteensa hoidon laadusta otetaan huomioon palvelun suunnittelussa.

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

Kaislakodossa hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan, hänen omaisensa ja/tai laillisen edustajansa sekä asiakasohjaajan kanssa toimintakykykartoituksesta esille nousseen avuntarpeen perusteella. Mikäli omainen/laillinen edustaja ei pääse osallistumaan hoitoneuvotteluun, selvitetään hänen näkemyksensä asiakkaan hoidosta muulla tavoin. Suunnitelmaan kirjataan tiivistelmä asukkaan yksilöllisestä tilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista. Suunnitelma koostuu asukkaan kuntoutuksen ja palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. RAI:sta saatua tietoa toimintakyvystä ja terveydestä käytetään apuna hoidon ja hoivan tavoitteiden laadinnassa.

Henkilöstöllä on ohjeistus hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattavista hoidon tavoitteista ja hoidon toteuttamisesta. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma sekä kirjaukset asukkaan hoitoon liittyvistä asioista löytyvät asiakaskansioista sekä potilastietojärjestelmästä. Asukaskohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat löytyvät myös mobiilista, jonka mukaan hoitaja suorittaa asiakaskäyntinsä. Mahdollisista poikkeamista hoidossa henkilöstö täyttää HaiPro- ilmoituksen tai antaa palautteen esihenkilöille muilla tavoin.

Asiakaspalautetta kerätään hyvinvointialueella 1–2 kertaa vuodessa. Asiakaskyselyn tulokset esitellään lisäksi yhteisesti koko henkilöstölle tarkoitettussa työpaikkakokouksessa. Kyselyiden ulkopuolella annettavien palautteiden käsittely riippuu annetusta palautteesta. Palautteet käsitellään kuitenkin aina yhdessä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa käsittely voi olla myös laajempi mm. kotihoidon esimiesten kesken. Lähtökohta on, että kaikki asiakkailta ja omaisilta tullut palaute käsitellään. Osa palautteista voi olla sellaisia, että niiden seurauksena myös omavalvontasuunnitelmaa tulee tarkistaa.

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Kyselyiden ulkopuolella annettavien palautteiden käsittely riippuu annetusta palautteesta. Palautteet käsitellään kuitenkin aina yhdessä henkilöstön

kanssa. Lähtökohtaisesti kaikki asiakkailta ja omaisilta tullut palaute käsitellään. Osa palautteista voi olla sellaisia, että niiden seurauksena myös omavalvontasuunnitelmaa tulee tarkistaa.

### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan sekä kuluttajaneuvonnan 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-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Kuluttajaneuvonta:

Kuluttajaneuvonta antaa keinoja selvittää ongelmia, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaneuvonta voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittaa asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä. Kuluttajaneuvonta antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09 5110 1200

### **3.4 Muistutusten käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Kaislakotoa koskeva muistutus ohjataan palvelupäällikkö Kaija Koivulalle, [kaija.koivula@pirha.fi](mailto:kaija.koivula@pirha.fi).

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

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

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. Läntinen 1 alueen/ Nokian kotihoidon palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Toimintaan kohdistuneet muistutukset käsitellään Kaislakodon henkilöstön kanssa tiimipalaverissa ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa. Toimintaa muutetaan tai kehitetään saadun muistutuksen pohjalta ja omavalvontasuunnitelma tarkistetaan.

Vuokra- ja ostotyöntekijöiden kohdalla epäkohdista toimitetaan palaute vuokra- tai ostofirmaan. Jos palaute, epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

### **3.5 Henkilöstö**

Kaislakodossa työskentelee kotihoidon henkilöstöä, joista on sijoitettuna tällä hetkellä Kaislakotoon 6 lähihoitajaa. Kaislakodossa käy säännöllisesti kotihoidon sairaanhoitaja ja kotihoidon esimies. Lisäksi Kaislakodossa työskentelee kansainvälinen lähihoitajaopiskelija, mutta häntä ei lasketa henkilöstövuuteen. Tilapäisissä sijaisuuksissa hyödynnetään kotihoidon henkilöstöä ja mahdollisesti vuokratyötä. Sijaisuuksissa voidaan käyttää myös hoiva-avustajia lääkeluvallisten lähihoitajien työpareina.



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

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023 – 2025 aikana (Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja. Omavalvontasuunnitelman perehtyminen yhdistetään osaksi perehdytyspolkua.

Kaislakodossa uudelle työntekijälle suunnitellaan vähintään kaksi perehdytyspäivää kokeneemman kollegan kanssa. Kaislakoto on laatinut omat perehdytysohjeet päivittäistyöskentelystä. Esihenkilö käy läpi yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään myös omavalvonnan sekä tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn. Perehdytyspäivien aikana saatetaan lääkeshoidonluvut vastaamaan lääkehoitosuunnitelmassa annettuja vaatimuksia ja lääkeshoidon näytöt annetaan Kaislakodossa.

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

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus

ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. LOVe -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. Osa koulutustarpeista nousee esille kehityskeskusteluissa ja sen pohjalta voidaan tehdä yksikölle tai työntekijälle henkilökohtaisesti koulutussuunnitelma. Suoritetuista opinnoista tulee merkintä työntekijän koulutustietoihin.

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

Kaislakodossa voi olla opiskelijoita työharjoittelussa tai opiskelija voi toimia sijaisuudessa suoritettuaan lääkelupiin oikeuttavat opintopisteet. Nämä ovat kirjattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmassa tarkemmin. Jokaiselle opiskelijalle on nimetty yksiköstä ohjaaja, joka tekee yhteistyötä myös esihenkilön kanssa. Esihenkilö vastaa työharjoittelun valvonnasta.

” Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan. Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja

otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.”

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

Kaislakodossa iäkkäiden asukkaiden kanssa työskenteleviltä edellytetään valvontalain 28 §:n perusteella rikostaustan selvittämisestä. Rikostaustaote pyydetään jokaiselta uudelta työntekijältä työsopimusta laadittaessa. Kotihoidon työntekijältä ei veloiteta tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukaista rokotesuojaa, mutta sitä suositellaan vahvasti.

### 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hyvinvointialueella on käytössä lakisääteinen RAI-arviointivälineistö iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa. Kaislakodon asukkaille tehdään RAI kokonaisarviointi asiakkuuden aikana puolivuositain sekä aina kun asiakkaan vointi muuttuu oleellisesti. RAI-tulosten perusteella saadaan tietoa asukkaiden hoitoisuudesta ja tuloksia hyödynnetään henkilöstösuunnitteluun, jotta henkilöstön määrä on riittävä asukkaiden palvelutarpeeseen nähden.

Yhteisöllisessä asumisessa ei ole määritelty henkilöstömitoitusta, mutta riittävää henkilöstömäärää voidaan arvioida potilastietojärjestelmän kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmästä saadun tiedon perusteella.

Esimies rekrytoi pidempiin sijaisuuksiin työntekijöitä Kaislakotoon. Äkillisten poissaolojen sijaistavan henkilöstön rekrytoinnin hoitaa Kaislakodon esimies tai kotihoidon työnsuunnittelu. Poissaoloja voidaan korvata kotihoidon omalla henkilöstöllä, omalla varahenkilöstöllä tai viimekädessä vuokratyöllä.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

*Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähteisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi sote-asemalla ja lähitorilla. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen,

riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyyttä.”  
<https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](#)

Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteuttamista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt käyttävät Nokian kaupungissa yhteistä asiakas- ja potilastietojärjestelmää LifeCarea, jolla tiedonkulku pyritään varmistamaan. Asukkaan siirtyessä hoitoon kaupungin sisällä toiseen yksikköön, nähdään hoitoon liittyvät tarvittavat tiedot potilastietojärjestelmästä. Asukkaan hoitotietojen siirtymisen varmistamiseksi käytetään hoitotiedotetta ja ollaan yhteydessä toiseen hoitavaan yksikköön puhelimitse. Kiireettömässä hoidossa on käytössä lähetemenettely tiedonsiirrossa erikoissairaanhoidon. Asukkaan palvelutarpeen ja hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa hyödynnetään moniammatillista työryhmää sekä yhteistyöverkostoja. Tarvittaessa Kaislakodossa järjestetään asukkaan hoidosta hoitoneuvottelu.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

*Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta. (Pirhan asiakas- ja potilas-turvallisuuspolitiikka)*

Kaislakodon toimitilat ovat nykyaikaiset, rakennukseen on muutettu sen valmistuttua 2019. Tilat jaetaan monilta osin Vihnuskodin ympärivuorokautisen palveluasumisen ja päivätoiminnan kanssa. Tilat vuokrataan Vihnusrinnesäätiöltä. Pääsääntöisesti tilat ovat tarkoituksenmukaiset ja soveltuvat hyvin yhteisölliseen asumiseen. Tiloissa on koneellinen ilmanvaihto. Siivouksen yleisiin tiloihin tuottaa Voimia, huoltoyhtiönä toimii RTK-kiinteistöpalvelut. Kaikki huoltotoimenpiteet ja niiden arvioinnit hoidetaan Pirhan Paketti-palvelun kautta.

Kaislakodon asukkailla on käytössään hälytysrannekkeet, asukkaat voivat itse hälyttää niiden avulla apua ja niihin on liitetty ulko-ovien kulunvalvonta öisin. Hälytykset menevät klo:7-21 Kaislakodon omalle henkilökunnalle ja klo: 21-07 Vihnuskodin lyhytaikaishoidon yksiköihin, joista hoitaja voi olla puhelimitse asukkaan huoneeseen yhteydessä tai tulee tarkistuskäynnille. Turva- ja kutsulaitteiden turvallisuudesta vastaa esihenkilö. Jokainen vuorossa oleva henkilökunnan edustaja on velvoitettu olemaan yhteydessä käyttötukeen havaitessaan laiteongelmia. Hälytysjärjestelmän tuottaa Lohde Trust.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa

laiteteknologiaan toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

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

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

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

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpainemittarit ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintäteknikka).

Asukkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kaislakodossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asukkaan käyttöön. Kaislakodon työntekijät huolehtivat asukkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Kaislakodon asukkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite.

Kotihoidon palvelujen piirissä monella asiakkaalla on käytössä lääkeautomaatti. Myös Kaislakodon asukkaalla on tähän halutessaan mahdollisuus. Lääkeautomaattipalvelussa asiakkaan lääkkeet antaa lääkerobotti hoitajan täytettyä annosjakelupussirullan laitteeseen. Jos asiakas ei ota lääkkeitä määriteltynä aikana niin laite siirtää lääkkeen erilliseen säiliöön, minkä jälkeen lääke ei ole enää asiakkaan saatavilla. Ottamatta jääneestä lääkkeestä lähtee etähoitojärjestelmän kautta tieto hoitohenkilöstölle. Lääkeautomaattiin voidaan myös ohjelmoida asiakkaalle muistutusviestejä esim. dosetissa olevien lääkkeiden ottamisesta. Kotihoidon henkilöstöllä tulee olla riittävä perehtyneisyys kuvapuhelimen ja lääkeautomaatin käyttöön. Lääkeautomaatti kerää lokitiedot tunnistamalla laitetta käyttävät kotihoidon työntekijät. Laitteiden toimitus asiakkaalle ja laitteen pois kuljetus palvelutarpeen loputtua tulee olla dokumentoitua. (Ikäihmisen lääkehoidon tukeminen kotihoidossa teknologian avulla | Innokylä (innokyla.fi))

Koska Kaislakoto on kodinomaista asumista, on asukkailla pääsääntöisesti omat, henkilökohtaiset hoitolaitteet- ja tarvikkeet asunnossaan. Yksikössä on kuitenkin muutamia perustarvikkeita ja -laitteita äkilliseen tarpeeseen, kuten verenpainemittari, saturaatiomittari ja verensokerimittari. Jokaisessa asunnossa on asennettuna wc-istuimen ja altaan tukikaiteet sekä korkeussäädettävä suihkuistuin.

Hankinnassa ja huollossa noudatetaan työnantajan ohjeistuksia sekä laitetoimittajan antamia ohjeita. Arkipäivän huoltaminen (pesut, pyörien täyttäminen ym.) hoidetaan Kaislakodossa. Hoitotarvikkeet (mm. side- ja haavahoitotarpeet yms.) sekä vaipat säilytetään pääasiassa asukkaan huoneessa. Apuvälineiden hankinnassa voidaan käyttää apuna fysioterapeutin osaamista. Asukas voi ostaa tarvitsemansa apuvälineen itse tai hakea sitä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä terveyskeskuksesta. Itse omistamiensa laitteiden huollosta asukas vastaa itse. Henkilökunta kuitenkin seuraa asukkaiden käyttämien laitteiden turvallisuutta ja tarvittaessa avustaa laitteiden huollon järjestämisessä. Lääkinnällisenä kuntoutuksena myönnettyjen apuvälineiden huolto kuuluu terveyskeskuksen apuvälineyksikölle. Henkilöstö ilmoittaa havaitsemastaan vaarasta laitteiden suhteen esihenkilölle tai tarvittaville hoitoon osallistuville omaisille / yksiköille.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkitätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. [Tietohallinto - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi).

### Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laadittava tietosuoja, tietoturva ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuoja ja tietoturvaa. Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Kaislakodossa tietojärjestelmien käyttö, esimerkiksi potilastietojärjestelmän käyttö kuuluu henkilöstön tehtävänkuvaa. Esihenkilö määrittelee oikeudet eri järjestelmien käyttöön. Järjestelmien käyttö kuuluu osana perehdytystä. Tarvittaessa järjestetään perusteellisempaa koulutusta. Kaislakodossa henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvasuunnitelman häiriöistä. Kaislakodossa on kehitetty asukkaille omaa hoitoa koskeva kansio, mukaillen kotihoidon asiakaskansiota, kansio on jokaisen asukkaan omassa asunnossa. Sen avulla voidaan turvata asukkaan hoito teknologian vikatilanteissa ja pitkissä huoltovieraisissa. Kansioista löytyy keskeisimmät hoitoa koskevat tiedot sairauksista, niiden hoidosta ja ajantasainen lääketieteellinen hoito.

Nokian kotihoidon yhteinen tietoturvakävely on pidetty 6.3.2024. Kaislakodossa haasteita tietoturvan toteutumiselle toi toimistotilojen puute. Toimistotila on saatu käyttöön Vihnuskodilta lokakuussa 2024.

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

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja



yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Kaislakodossa lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Viimeksi lääkehoitosuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2024. Päivitykseen on osallistunut esihenkilön lisäksi Kaislakodon henkilöstö ja vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyi kotihoidon lääkäri.

**Vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot:** Reeta Kuulusa, [reeta.kuulusa@pirha.fi](mailto:reeta.kuulusa@pirha.fi)

### 3.11 Infektioiden torjunta

*Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat Internet -sivuilla:

- [Infektio-ohjeet ja tiedotteet Pirha.](#)
- [Toimintayksiköiden infektio-ohjeet Pirha](#)
- [Infektioiden torjunta asumisyksiköissä](#)
- [Kosketusvarotoimet asumispalveluyksikössä](#)
- [Infektioiden torjunta kotihoidossa](#)
- [Varotoimenpiteet infektiosairauksissa](#)
- [Tavanomaiset varotoimenpiteet](#)

Yksikössä noudatetaan työnantajan hygieniaohjeistusta. Kotihoidossa on hygienia-asioista vastaava sairaanhoitaja (mm. MRSA-ohjeet, tartuntatauti-ohjeistus, veritapaturmaohje, käsihygieniaohje). Ajan- tasainen ohjeistus on henkilöstöllä tiedossa ja saatavilla.

Kaislakodossa on käytettävissä tarvittavat suojarusteet ja desinfiointiaineet. Asukaskohtaisesta erityisestä suojauksen tarpeesta kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Poikkeamista kirjataan HaiPro-ilmoitus. Yksikön siivouksesta huolehtii Pirkanmaan Voimia Oy. Asukkaat voivat ostaa Voimia Oy:lta siivouspalvelun omaan asuntoonsa. Asukkaiden pyykkihuolto toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö huolehtii pyykkien pesemisestä Kaislakodon yhteydessä olevassa pyykkihuoneessa, jos pyykkipalvelu on asukkaalla käytössä. Asukkaat maksavat toteutuneesta pyykinpesusta. Joidenkin asukkaiden pyykkihuollosta vastaavat omaiset. Yksikön yleisien tilojen pyykkihuollosta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Henkilöstön vaatehuollosta vastaa Lindström Oy. Henkilöstöllä on käytössään Vihnuskodilla toimiva älyvaatevarasto, josta voi hakea puhtaat suojavaatteet aina tarvittaessa.

Kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin. (Hygieniayhdyshenkilön tehtäväkuva)

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaa toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

**Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:** Essi Hautamäki, [essi.hautamaki@pirha.fi](mailto:essi.hautamaki@pirha.fi)

Kaislakodossa noudatetaan infektio- ja hygieniayhdys henkilöiden ohjeistuksia. Kaislakodossa on ohjeistuksen mukaiset suojavarusteet käytettävissä. Työ tehdään aseptisesti oikeaoppisesti noudattamalla käypä hoito- suosituksia. Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsienpesupiste on keskeisesti sijoitettuna Kaislakodossa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Kaislakodon esihenkilö Tuulia Jaskari vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan

hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. (Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely)

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. (THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla)

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. RAI-arvio tehdään puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin. ([www.thl.fi](http://www.thl.fi); [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi))

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeempään selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. ([www.valvira.fi](http://www.valvira.fi))

Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään asiakastietojärjestelmään työsuhteen alussa. Kaislakodon lähihoitajat neuvovat kirjaamista ja asiakastietojärjestelmän käyttöä. Asiakas-/potilastietoja käsittelevän työntekijän on lisäksi suoritettava erillinen tietosuojakoulutus. Kotihoidon kaikki kirjaaminen tehdään LifeCare- potilastietojärjestelmään, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaan erilaisia katselu- ja kirjausoikeuksia. Kirjaamista seurataan pistokokein. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan kirjaamisessa havaitsemistaan puutteista. Tarvittaessa työntekijöiden kanssa käydään henkilökohtaisia keskusteluja kirjaamisesta.

Ohjeistukset tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä on jokaisen työntekijän saatavilla. Asiasta myös keskustellaan säännöllisesti kuukausikokouksissa ja havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva käydään läpi perehdytyksessä. Mikäli asiassa havaitaan puutteita, on henkilöstö veloitettu ilmoittamaan esihenkilölle. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Kaislakodossa pidetään yhteisölliseen asumiseen kuuluvia yhteisökokouksia, joissa asukkaat pääsevät antamaan palautetta ja vaikuttamaan toiminnan sisältöön. Omaiset antavat suoraan palautetta vieraillessaan Kaislakodossa ja heitä siihen kannustetaan. Palautetta saa antaa henkilöstölle suoraan ja esihenkilölle puhelimitse tai sähköpostin välityksellä.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä

voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella

- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

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

#### 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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.

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.

Kaislakodosta tehdyt HaiPro-ilmoitukset tulevat esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan käsiteltäviksi. Ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian ja vakavat tapahtumat välittömästi ilmoituksen saavuttua. Ilmoitukset käsitellään Kaislakodossa tiimipalaverissa.

Vakavan tapahtuman osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) yhteistyössä työterveyden kanssa. Asukkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta keskustellen Kaislakodossa tai tarvittaessa puhelimitse.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla). Lisäksi palveluyksiköiden käyttöön on valmisteilla menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

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

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

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

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö vastaa yksikkönsä riskienhallinnan seurannasta, raportoinnin varmistamisesta ja näihin liittyvän osaamisen varmistamisesta. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa.

Hygieniaohteiden ja infektioiden torjunnan toteutumisen seuraaminen on osa jokaisen henkilöstöön kuuluvan päivittäistä toimintaa. Henkilöstö seuraa toteutumista arjessa työn ohessa ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista esihenkilölle, jotta hän voi puuttua virheelliseen toimintaan, varmistaa



osaamista ja antaa lisäohjeita. Kaislakodossa tehdään tiivistä yhteistyötä kotihoidon hygieniayhdys- henkilön kanssa.

Vaara- ja haittatapahtumia ja niihin liittyviä liittyviä riskejä seurataan HaiPro-ohjelman avulla, jonka käyttöön henkilöstöä rohkaistaan. Tulleita poikkeama- tai epäkohtailmoituksia käsitellään yksikön tiimi- palaverissa ja tarpeen mukaan kotihoidon kuukausittaisissa palavereissa. Ilmoitusten koontiraportti esitellään puolivuositain henkilöstölle. Ohjelman käyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Tarvittaessa esihenkilö opastaa ohjelman käyttöä.

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

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

Kaislakodossa seurataan kauppapalvelun, kiinteistöhuollon, ruokahuollon ja siivouspalvelun laadun toteutumista. Mikäli huomautettavaa tulee, henkilöstö saa olla suoraan yhteydessä palveluntuottajaan tai esihenkilö on yhteydessä saatuaan tiedon poikkeamasta. Monet poikkeamat ovat sellaisia, että nii- hin on puututtava välittömästi, jotta asukkaiden saama hoito- ja huolenpito turvataan.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmisteilla valmiussuunnitelma ja henkilöstön intranet-sivuilla on "Varautuminen ja valmiussuunnittelu" -osio valmisteilla. Tarkemmat tiedot lisätään, kun tiedot ovat saatavilla.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Kaislakodossa henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstö voi suoraan vaikuttaa suunnitelman sisältöön antamalla palautetta esihenkilölle. Päivitetty omavalvontasuunnitelma annetaan henkilöstön luettavaksi ja se on aina saatavilla yksikön ilmoitustaululla. Omavalvontaan liittyvistä muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle erikseen aina muutoksen tultua.

## 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyi.

### Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

### Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Nokia 26.11.2024 Tuulia Jaskari
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Tuulia Jaskari Kotihoidon esihenkilö
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.