

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Härmälän kotihoito**  
**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	3
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
2	Oma- ja potilasturvallisuuden laatiminen .....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	12
3.4	Muistutusten käsittely .....	19
3.5	Henkilöstö .....	19
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	23
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	24
3.8	Toimitilat ja välineet .....	26
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	28
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	33
3.11	Infektioiden torjunta .....	35
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	38
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	39
4	Oma- ja potilasturvallisuuden riskien hallinta .....	41
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	41
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	43
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	46
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	47
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	47
5	Oma- ja potilasturvallisuuden toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	48
5.1	Toimeenpano .....	48
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	48
6	Oma- ja potilasturvallisuuden hyväksyntä .....	50
7	Liitteet .....	51

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a> Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)
<b>Y-tunnus</b> 3221308–6
<b>Palveluyksikön nimi</b> Kotona asumista tukevat palvelut / Pohjoinen 1 / Härmälän kotihoito
<b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b> Härmälän kotihoito, pohjoinen 1 alueen resurssipooli Hatanpäänkatu 3 E, 1 krs., 33900 Tampere Esihenkilö Heini Hirvonen <a href="mailto:heini.hirvonen@pirha.fi">heini.hirvonen@pirha.fi</a> , palvelupäällikkö Taru Rajala <a href="mailto:taru.k.rajala@pirha.fi">taru.k.rajala@pirha.fi</a>
<b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b> 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 terveystieteiden palveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.  Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidon 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 tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Härmälän kotihoidon asiakasmäärä vaihtelee.

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

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

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

Härmälän kotihoidon asiakkaiden palvelut voidaan tuottaa lähikontakteina tai etäkäynteinä käynnin luonteesta ja sisällöstä riippuen. Mikäli asiakkaalle on ohjauksen tarvetta esimerkiksi päivittäisissä toiminnoissa, lääkehoidossa tai ravitsemuksessa, voidaan käynti toteuttaa etäkäyntinä. Myös psyykkistä hyvinvointia voidaan tukea etäkäyntien avulla. Sairaanhoidolliset toimenpiteet toteutetaan lähikäynteinä, kuten myös asiakkaan fyysisesti tarvitsema apu.

Härmälän kotihoidossa asiakkaille kotiin tuotettavia palveluita tarjotaan ympäri vuorokauden. Pääosin lähihoitajat työskentelevät aamu- ja iltavuorossa, sairaanhoitajat virka-aikaan. Tiimi on jaettu neljään hoitotiimiin, joissa kussakin tiiminvetäjänä toimii sairaanhoitaja. Hoitotiimissä on 4–10 lähihoitajaa, jotka toimivat asiakkaiden vastuuhoidajina. Lisäksi yksikössä työskentelee määräaikaaisia sijaisia sekä keikkalaisia, jotka saattavat työskennellä kaikissa neljässä hoitotiimissä. Yöaikaan asiakkaita on hoitamassa yksi lähihoitaja, joka työskentelee myös Koivistonkylän, Viinikan ja Pirkkalan alueella,

mikäli siellä on yöaikaista hoitoa tarvitsevia asiakkaita. Alueella toimii myös resurssipooli, jossa on kolme lähihoitajaa. Resurssipoolin työntekijät sijaistavat akuutteja poissaoloja Härmälän, Koivistonkylän ja Viinikan alueilla. Härmälän kotihoidossa työskentelee myös vastaava sairaanhoitaja, joka koordinoi asiakas- ja hoitotyötä yhteistyössä esihenkilön ja sairaanhoitajien kanssa. Yksikössä on psykiatrinen sairaanhoitaja, joka työskentelee Härmälän, Koivistonkylän ja Viinikan alueella, sekä lokakuusta alkaen myös Pirkkalan alueella. Hän tukee mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien kotihoidon asiakkaiden hoidossa alueen omia sairaanhoitajia sekä lähihoitajia.

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

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

Palvelulupauksemme on: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

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

Härmälän kotihoidossa jokainen asiakas kohdataan yksilönä hänen tavoitteensa, tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Avoimuudella ja rehellisyydellä luodaan asiakkaan ja hoitohenkilökunnan välille luottamuksellinen suhde, jota tukevat vastuuhuoltoisuus sekä hoitajatiimimalli. Kollegoiden osaamista arvostetaan ja työntekijöiden erityisosaamista pyritään hyödyntämään asiakkaiden hoidossa. Jokainen voi luottaa siihen, että sovitut asiat tehdään. Mikäli asiakkaiden tai työntekijöiden tilanne muuttuu jotenkin, siitä tiedotetaan eteenpäin esihenkilölle tai muulle työyhteisölle, jolloin voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Hoitoon liittyviä päätöksiä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Arvoja on käsitelty tiimipalaverissa henkilöstön kanssa ryhmätyöskentelynä ja mietitty miten arvot käytännössä toteutuvat.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Härmälän kotihoidossa Hatanpään, Rautaharkon sekä Härmälän alueella. Resurssipooli sekä psykiatrinen sairaanhoitaja toimivat myös Koivistonkylän sekä Viinikan alueella. Hoitotiimien lähihoitajat toteuttavat asiakkaiden asiakassuunnitelmien mukaisia käyntejä. Sairaanhoitajat käyvät asiakkailla tarpeen mukaan. Kotihoidon käynnit voidaan tehdä myös etäpalveluna, joka tuotetaan alueellisesta kuvapuhelintiimistä. Asiakkailla voi olla lisäksi annosjakelupalvelua sekä lääkeautomaattipalvelua, joka järjestetään kotihoidosta.

Härmälän kotihoidon asiakkaille voidaan myöntää erilaisia tukipalveluja. Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia ja turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy. Härmälän kotihoidossa lääkäripalvelu tuotetaan Pihlajalinnasta. Asiakkaat voivat käydä kuntouttavassa päivätoiminnassa Sointu Senioripalveluiden Kuuselakeskuksessa.

## **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**

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

Esihenkilö Heini Hirvonen [heini.hirvonen@pirha.fi](mailto:heini.hirvonen@pirha.fi), vastaava sairaanhoitaja Hanna Mattila [hanna.k.mattila@pirha.fi](mailto:hanna.k.mattila@pirha.fi)

#### **Osallistuneiden nimet ja nimikkeet**

Esihenkilö Heini Hirvonen, vastaava sairaanhoitaja Hanna Mattila  
Sairaanhoitajat Outi Hietapakka, Mirva Sadenharju ja Virpi Valkama  
Hoitotiimien lähihoitajat

#### **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.

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja 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 tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuista 980/2012, 16 §)

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



hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Härmälän kotihoidossa esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, hoitotiimien sairaanhoitajat sekä hoitotiimien lähihoitajat seuraavat palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta jatkuvasti päivittäisessä työssään. Esihenkilö seuraa RAIsta työpöytätyöskentelyä säännöllisesti laatumittareita ja sairaanhoitajat tarkastelevat niitä asiakaskohtaisesti yhdessä hoitotiimiensä lähihoitajien kanssa arvioinnin teon yhteydessä sekä säännöllisissä hoitotiimikohtaisissa palavereissa. Asiakasturvallisuutta seurataan myös mm. hoitotyön kirjauksista.

Uusi työntekijä saa noin alkuvaiheessa työsuhdettaan luku oikeudet RAI-järjestelmään. Hän suorittaa järjestelmässä verkkokurssit sekä osallistuu tarpeen mukaan yhden päivän mittaiseen RAI-koulutukseen, mikäli kaipaava verkkokurssien lisäksi vahvistusta osaamiseensa. Tämän jälkeen työntekijä saa laajemmat käyttöoikeudet RAIhin, mukaan lukien laatumoduulin käyttöön. Ensimmäiset arvoinnit tehdään yhteistyössä hoitotiimin muiden hoitajien, RAI-vastuuhenkilöiden sekä sairaanhoitajien kanssa. Sairaanhoitaja tarkistaa arvioinnin ennen sen lukitsemista. Esihenkilölle ja RAI-vastuuhenkilölle on laadittu myös vuosikellot työskentelyn tueksi.

Härmälän kotihoidossa vastaava sairaanhoitaja käsittelee asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja laatii yhdessä esihenkilön sekä yksikön hoitajien kanssa suunnitelman vaaratapahtumien ehkäisemiseksi jatkossa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään järjestelmässä viivytyksettä ja palavereissa kuukausittain. Informaatiota tarvittavista toimenpiteistä välitetään myös sähköpostitse henkilöstölle. Työntekijät saavat työsuhteen alussa perehdytyksen HaiPro-järjestelmän käyttöön ja raportoinnista muistutetaan säännöllisesti. Tapahtumat käsitellään niin, ettei tarkoituksena ole löytyä syyllisiä vaan juurisyy tapahtumille. Ilmoituksen teon lisäksi työntekijöiden tulee olla yhteydessä esihenkilöön välittömästi havaittuaan jonkin asiakasturvallisuuteen vaikuttavan riskin, jolloin esihenkilö voi ryhtyä toimenpiteisiin riskin poistamiseksi.

Esihenkilö käsittelee mahdolliset asiakaspalautteet ja laatii korjaustoimet niiden pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalavereissa.

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.

Härmälän kotihoidossa jokaiseen hoitotiimiin on nimetty sairaanhoitajan lisäksi RAI-vastuuhenkilö ja jokaisella asiakkaalla on nimetty vastuuhoidtaja, joka huolehtii RAI-arvioinnin teosta puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Uusi työntekijä suorittaa RAI-verkkokurssit ja tekee ensimmäiset arvoinnit yhdessä kokeneemman hoitajan kanssa. Hoitotiimin sairaanhoitaja varmistaa arvioinnin oikeellisuuden ennen sen lukitsemista.

Työntekijöitä kannustetaan osallistumaan erilaisiin koulutuksiin mm. verkkokurssien muodossa. Verkkokursseja löytyy mm. Moodlesta ja Oppiportista. HR-työpöydällä on koulutuskalenteri, mistä voi tutustua koulutustarjontaan. Viikoittaisilla hoitotyön tunneilla kerrataan erilaisia hoitotyön liittyviä asioita vastaavan sairaanhoitajan, hoitotiimien sairaanhoitajien tai muun asiantuntijan johdolla. Uuden työntekijän perehdytykseen nimetään perehdytysvastaava, joka ohjaa perehdytettävää asiakastyössä. Esihenkilö vastaa henkilöstöhallintoon liittyvästä perehdytyksestä ja vastaava sairaanhoitaja lääkehoidon perehdytyksen kokonaisuudesta yhdessä hoitotiimien sairaanhoitajien kanssa.

*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)

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

Härmälän kotihoito

Kotihoidon esihenkilö Heini Hirvonen [heini.hirvonen@pirha.fi](mailto:heini.hirvonen@pirha.fi)

Palvelupäällikkö Taru Rajala [taru.k.rajala@pirha.fi](mailto:taru.k.rajala@pirha.fi)

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan

”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualueille 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. Härmälän kotihoidossa johtaminen on valmentavaa, tasapuolista ja avointa. Esihenkilö varmistaa, että jokainen ammattilainen tietää mitä häneltä odotetaan ja omaa riittävän osaamisen työnsä toteuttamiseksi. Yhteisiä toimintatapoja noudatetaan ja toiminta on lain sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaista. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

Härmälän kotihoidon esihenkilö arvioi ja seuraa tarvittavaa henkilöstömäärää asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen ja toteutuneiden käyntiaikojen avulla. Hoitotiimien kokoonpanoa muutetaan aina asiakas- ja miehitystarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikataululla. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltuja aikoja ja toteutumia esihenkilö seuraa Hilikka toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Asiakastietojärjestelmässä seurataan, että kaikki asiakaskäynnit tulee tilastoitua. Tilastointien tarkistus kuuluu vastaavan sairaanhoitajan työtehtävään. Esihenkilö tekee myös päivittäin yhteistyötä henkilöstön riittävyden varmistamiseksi alueen työnjärjestelijän sekä koordinaattorin kanssa.

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

Härmälän kotihoidon esihenkilö seuraa myös työntekijöiden poissaolojen määriä ja käy tarvittaessa varhaisen tuen keskustelun. Tarvittaessa esihenkilö ohjaa työntekijän työterveyteen työkykyarviointiin, jos työntekijän työkyvyssä huomataan selkeitä huolen aiheita.

Härmälän kotihoidon esihenkilö huolehtii vakituisten työntekijöiden ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinneista. Esihenkilö arvioi aina kulloisenkin tarpeen, mitä tehtäviä on tarpeen täyttää. Esihenkilö kysyy luvan rekrytoinnin käynnistämiseen ensin omalta esihenkilöltään, palvelupäälliköltä. Vakituisten ja pitkäaikaisten sijaisuuteen osalta esihenkilö tekee Kuntarekryssä rekrytointivaltuutuksen, jonka käsittelevät henkilöpäällikkö ja työhyvinvointikoordinaattori. Luvan saatuaan asia etenee Pirhan rekrytointiin, josta ollaan vielä yhteydessä esihenkilöön hakutekstin tarkistusta varten, ennen kuin haku julkaistaan.

Härmälän kotihoidon esihenkilö varmistaa rekrytoidessaan uusia työntekijöitä, että he ovat kelpoisia tehtävään. Ammattioikeus tarkistetaan JulkiTerhikistä/ Julki Suosikista. Esihenkilö tarkistaa, että työntekijöillä on suoritettuna pakolliset lääkehoidon osuudet ja lääkenäytöt. Jos lääkenäyttöjä ei ole

annettu aiemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon yksikössä, nimetty lääkevastaava perehdyttää uuden työntekijän kotihoidon lääkehoitoon ja ottaa tarvittavat lääkenäytöt vastaan.

Härmälän kotihoidon esihenkilö perehdyttää uudet työntekijät työsuhteasioihin, työvälineisiin ja tarvittaviin tunnuksiin. Esihenkilö käy läpi uusien työntekijöiden kanssa organisaatorakennetta ja Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupauksen ja arvot. Esihenkilö perehdyttää myös työturvallisuuteen ja HaiPro- ilmoitusten tekemiseen. Tiimipalavereissa käsitellään turvallisuuteen liittyviä asioita ja käsitellään HaiPro- ilmoitukset. Esihenkilö seuraa ja valvoo työympäristöä ja työtapoja. Esihenkilö tarvittaessa puuttuu turvattomiin työtapoihin.

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

Härmälän kotihoidon esihenkilö viestittää työntekijöille ajankohtaisista koulutuksista. Esihenkilö kannustaa myös työntekijöitä seuraamaan itse HR-työpöydän kautta koulutuskalenterissa olevaa koulutustarjontaa ja että työntekijät voivat ilmoittautua esihenkilön luvalla omaa mielenkiintoa/ osaamista tukeviin koulutuksiin.

Härmälän kotihoidon esihenkilö seuraa, että tiimin sairaanhoitajat pitävät säännöllisesti hoitotyön tunnit, jossa tiimin sairaanhoitaja käy tiimiläisten kanssa oman hoitotiimin asiakkaita läpi tai ohjaa muuta hoitotyöhön liittyvää. Lisäksi esihenkilö huolehtii omalta osaltaan, että yhteiset tiimipalaverit toteutuvat säännöllisesti. Yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään ajankohtaisia asioita tai kerrataan aiempia esille nousseita asioita. Esihenkilö laatii yhteisistä tiimipalavereista muistion, joka on kaikkien luettavissa.

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

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. [\(8.7.2022/604\)](#) Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennaltaehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980).

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön 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.

”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.”

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

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista 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 tietojaan 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 väriin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

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

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

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

Härmälän kotihoidossa ei pääsääntöisesti ole käytössä asiakkaan rajoittamiseen tarkoitettuja välineitä. Erityistilanteissa, kuten esim. vuoteeseen hoidettavan asiakkaan kohdalla, turvallisuuden varmistamiseksi voidaan sängynlaidat nostaa ylös. Tilanteista neuvotellaan aina erikseen, ja tuolloin rajoituksiin pyydetään kirjallinen lupa lääkäriltä ja mahdollisilta läheisiltä ja rajoittamistoimenpiteet sekä

kesto kirjataan potilastietojärjestelmään. Joillakin asiakkailta voidaan käyttää ovivahtia tai paikantavaa turvarannekettä.

Asiakkaan lääkkeet voidaan erityistapauksissa säilyttää kotihoidon toimistolla, jolloin asiasta laaditaan kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa. Toimia arvioidaan uudelleen tilanteen muuttuessa.

Mikäli Härmälän kotihoidossa herää epäily siitä, ettei asiakas esim. sairauden vuoksi kykene ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai niiden vaikutuksia tilanteeseensa, keskustellaan tilanteesta aina hoitavan lääkärin sekä läheisten kanssa, mikäli sellaisia on. Kaikista itsemääräämisoikeuden rajoitustoimista lääkäri tekee kirjallisen päätöksen. Yhdessä lääkärin ja muiden yhteistyötahojen kuten asiakasohjaajan, sosiaalityöntekijän sekä kotikuntoutuksen kanssa pohditaan aina, olisiko muita keinoja käytettävissä ennen kuin päätetään rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Vaikka asiakkaan itsemääräämisoikeutta jouduttaisiin jollakin tavalla rajoittamaan, keskustellaan asioista aina hänen kanssaan ja kirjataan myös asiakkaan näkemys asiasta. Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain niiltä osin, kuin se on välttämätöntä ja asiakas osallistuu edelleen omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon muilta osin. Vaikeasti muistisairaskin henkilö voi päättää esimerkiksi päivittäisiin toimintoihinsa liittyvistä asioista: milloin hän herää, mitä pukee päälleen, mitä haluaa syödä tai mitä hoitoja haluaa

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

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

## **Kotihoidon palveluihin hakeutuminen**

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

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

## **Kuntouttava arviointijakso**

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

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

### **Säännöllisen kotihoidon asiakas**

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

Härmälän kotihoidossa asiakasohjaaja välittää tiedon uudesta arviointijaksolle tulevasta asiakkaasta hoitotiimin sairaanhoitajalle. Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä puhelimitse muihin asiakasta hoitaviin tahoihin sekä tutustuu asiakkaan tilanteeseen potilas- ja asiakastietojärjestelmän kirjausten kautta. Sairaanhoitaja sekä hoitotiimistä nimetty vastuuhoidtaja tekevät tavallisesti yhdessä asiakkaan luo ensikäynnin. Jo ensikäynnistä lähtien tehdään jatkuvaa arviointia asiakkaan hoidon- ja palveluntarpeesta. Sairaanhoitaja tekee asiakkaalle alustavan hoitosuunnitelman, jota päivitetään arviointijakson edetessä sairaanhoitajan sekä hoitotiimin lähihoitajien toimesta. Arviointijakson alussa nimetty vastuuhoidtaja tekee RAI-arvioinnin neljän viikon kuluessa. RAI-arvion ja asiakkaan



kokonaistilanteen arvioinnin pohjalta päätetään yhdessä asiakkaan ja asiakasohjaajan kanssa jatkuvatko kotihoidon palvelut ja millä tavalla.

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

Härmälän kotihoidossa kaikki hoitoon liittyvät päätökset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelujen toteutussuunnitelmaan tehtävistä muutoksista keskustellaan aina ensin asiakkaan ja mahdollisen läheisen kanssa. Mikäli asiakkaan mielipide eriaa läheisen näkemyksestä, kuunnellaan aina ensisijaisesti asiakkaan toiveita kuitenkin asiakkaan turvallisuus huomioiden. Asiakkaan tilannetta voidaan käsitellä moniammatillisessa TARMO-palaverissa, josta tehdään kirjaukset asiakkaan hoitosuunnitelmalle. Asiakas ei itse osallistu TARMO-palaveriin, mutta häntä tiedotetaan käydyistä keskusteluista ja suunnitelmasta palaverin jälkeen. Suunnitelmat toteutetaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Päivitetyt hoito- ja kuntoutussuunnitelmat tulostetaan ja toimitetaan asiakkaille.

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

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöä tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta, hoitohenkilöstö voi asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen. Edunvalvojan hakuprosessi käynnistetään, mikäli arvioidaan asiakkaan tarvitsevan apua taloudellisten asioiden hoidossa. Mikäli asiakas on laatinut edunvalvonta-valtuutuksen, toimitaan sen mukaisesti. Myös välitystiliä voidaan käyttää taloudellisen turvan takaamiseksi.

Härmälän kotihoidossa asiakasta, jonka kognitio on normaali tai ainoastaan hieman alentunut, ohjataan tai autetaan tekemään edunvalvontavaltuutus, mikäli se on mahdollista. Valtuutus vahvistetaan tarpeen mukaan. Mikäli Härmälän kotihoidossa sairaanhoitaja tai lähihoitaja epäilee asiakkaan olevan edunvalvonnan tarpeessa, ollaan yhteydessä ensisijaisesti asiakkaan omaiseen tai gerontologiseen sosiaalityöhön, mistä voidaan selvittää asiakkaan taloudellista tilannetta. Mikäli asiakas haluaa itse hakea edunvalvontaa, tekee hän hakemuksen Digi- ja väestötietovirastoon. Mikäli asiakas ei halua hakea edunvalvojaa, mutta kotihoito arvioi hänen olevan edunvalvonnan tarpeessa, tekee kotihoidon lääkäri tai sairaanhoitaja ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestötietovirastoon.

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

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

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

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen 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  
Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere  
[Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

### **3.4 Muistutusten käsittely**

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

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

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

Palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin Härmälän kotihoidon osalta. Muistutusta aletaan selvittää välittömästi yhdessä alueen kotihoidon esihenkilön kanssa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin viivytyksettä. Esihenkilö selvittää muistutuksen asianosaisten kanssa ja antaa kirjallisen selvityksen palvelupäällikölle.

### **3.5 Henkilöstö**

Härmälän kotihoidon toiminnasta vastaa esihenkilö. Hoitotyön ja lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja, joka toimii esihenkilön poissaollessa tämän varahenkilönä. Härmälän kotihoito toimii hoitotiimimallilla. Härmälän kotihoidossa on neljä hoitotiimiä, jotka on jaettu maantieteellisesti alueittain hoitotiimikohtaiset asiakasmäärät huomioiden. Jokaista neljää hoitotiimiä ohjaa oma sairaanhoitaja. Hoitotiimeissä toimii 4–10 lähihoitajaa. Lisäksi yksikössä työskentelee sijaisia sekä omia keikkalaisia, jotka voivat työskennellä kaikissa hoitotiimeissä. Erityistilanteissa

lähihoitajia voidaan siirtää myös toiseen hoitotiimiin. Asiakasmääristä riippuen aamuvuorossa työskentelee 9–12 lähihoitajaa ja iltavuorossa 3–4. Sairaanhoitajat työskentelevät virka-aikaan. Yöaikaan asiakkaita on hoitamassa yksi lähihoitaja, joka työskentelee myös Koivistonkylän, Viinikan ja Pirkkalan alueella, mikäli siellä on yöaikaista hoitoa tarvitsevia asiakkaita.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen ja toteutuneiden käyntiaikojen perusteella. Hoitotiimien kokoonpanoa muutetaan aina asiakas- ja resurssitarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikavälillä, eli työvuorolistoittain. Esihenkilö tekee päivittäin yhteistyötä henkilöstön riittävyttä varmistaakseen alueen työnjärjestelijän sekä koordinaattorin kanssa.

Työntekijöiden poissaolot aiheuttavat muutoksia asiakastyöhön. Ensisijaisesti asiakaskäynnit pyritään hoitamaan oman tiimin sisällä jakamalla asiakaskäyntipaikat toisille vuorossa oleville työntekijöille, työntekijöiden vapaaehtoisuuteen perustuvalla vuoronvaihdoilla tai lisävuorolla. Arkisin koordinaattori tarkastelee koko lähipalvelualueen tilanteen ja voi ohjata henkilöstöresursseja väliaikaisesti alueelta toiselle. Viikonloppuisin tehtävästä huolehtii päivystävä työnjärjestelijä. Härmälän kotihoidossa on myös joitakin keikkailevia lähihoitajia, joiden kanssa voidaan tehdä sopimus yksittäisen vuoron teosta. Toissijaisesti työvoiman vajeus pyritään hoitamaan kotihoidon resurssipoolin avulla, jossa on Pohjoinen 1 -alueella tällä hetkellä kolme lähihoitajaa. Mikäli resurssipoolista ei ole saatavissa poissaoloihin työntekijöitä, pyritään hankkimaan sijainen muualta. Tarvittaessa voidaan tehdä ns. yksittäinen vuokrahoitajatilauksien erillisellä sopimuksella määriteltyjen yksityisten palveluntuottajien kautta.

Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan mahdollisuuksien mukaan sijainen. Puutoksissa voidaan hyödyntää myös yksityisten palveluntuottajien kautta tehtävää ns. jaksotilauksia. Tällöinen yksityinen palveluntuottaja järjestää työntekijän pidemmän puutoksen tilauksen perusteella.

Sijaisten hankinnasta vastaa esihenkilö yhteistyössä koordinaattorin kanssa. Iltaisin ja viikonloppuisin myös työntekijät itse voivat käyttää yllä mainittuja keinoja sijaisten hankintaan, mikäli työt eivät ole muulla tavoin järjestettävissä, jolloin esihenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet välittömästi töihin tultuaan.

Vastaava sairaanhoitaja toimii Härmälän kotihoidossa esihenkilön työparina. Esihenkilö vastaa kaikista henkilöstöhallintoon liittyvistä tehtävistä ja vastaava sairaanhoitaja hoitotyön suunnittelusta ja toteutuksesta sekä työntekijöiden hoitotyön osaamisesta yhdessä hoitotiimien sairaanhoitajien kanssa. Lähiesihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja voivat tilanne- ja tapauskohtaisesti sopia töiden jakamisesta siten, että esihenkilölle vapautuu aikaa johonkin kiireelliseen tehtävään. Esimerkiksi sijaisjärjestelyissä, tarvittavien käyttäjätunnusten luomisessa sekä henkilökohtaisten työpuhelinien asennuksessa ja käyttöönotossa esihenkilön apuna toimii alueellinen koordinaattori.

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

Rekrytoinnissa henkilöstön sopivuutta tehtävään arvioidaan pisteytyspohjalla, jossa mm. tehtävään soveltuva koulutustausta sekä erilaiset tehtävän kannalta oleelliset osaamisalueet arvioidaan numeerisesti asteikolla 1–5. Pisteytyspohja toimii rekrytoinnissa apuvälineenä, mutta se ei yksinään ole valintaperuste. Härmälän kotihoidossa arvostetaan erityisesti työyhteisötaitoja, avoimuutta ja kehittämismyönteistä asennetta. Riittävä kielitaito arvioidaan haastattelun perusteella: ymmärtääkö työntekijä kysytyt kysymykset ja osaako hän vastata niihin.

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.

Härmälän kotihoidossa uusille työntekijöille suunnitellaan riittävän pitkä perehdytysjakso. Perehdytyksen kesto ja sisältö riippuu uuden työntekijän taustasta sekä aiemmasta työkokemuksesta, mutta sen kesto on vähintään yksi viikko. Esihenkilö perehdyttää työsuhteeseen ja käytäntöihin liittyvät asiat ja vastaava sairaanhoitaja yhdessä sairaanhoitajien kanssa huolehtii hoitotyön käytäntöjen ja lääkehoidon perehdytyksestä. Hoitotiimin lähihoitajat opastavat uudelle työntekijälle kotihoidon käyntien sisältöön liittyviä asioita. Perehdytyksen alussa uudelle työntekijälle nimetään joku hoitotiimin lähihoitajista perehdytysvastaavaksi, mutta kaikki osallistuvat perehdytykseen tarvittaessa. Kotihoidon työ on vaihtelevaa, eikä kaikkia työtehtäviä sijoitu perehdytysjakson ajalle. Tämän vuoksi oppiminen ja ohjaus jatkuu vielä kuukausia perehdytysjakson jälkeenkin, ja siihen osallistuvat kaikki työyhteisön jäsenet. Erilaisia ohjeita ja perehdytysmateriaaleja löytyy Härmälän kotihoidon omasta teams-ryhmästä, johon uudet työntekijät lisätään työsuhteen alkaessa.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja

terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveystalvet. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystalvet ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveystalvet ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

”Opiskelija voi tietysti 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

Härmälän kotihoidossa lähihoitaja- tai sairaanhoitajaopiskelija voi työskennellä lähihoitajan sijaisena, kun sairaanhoitajaopiskelijalla on suoritettuna lääkehoidon opintojaksot ja hyväksytysti vähintään 60 op opinnoistaan tai lähihoitajaopiskelijalla 120 osp, mikäli hänellä on voimassa oleva opinto-oikeus oppilaitokseen. Vuorovastaava toimii opiskelijan ohjaajana tarvittaessa. Lähiesihenkilön on aina varmistuttava siitä, että lähihoitajaopiskelijalla on riittävät tiedot ja taidot, jotta hän kykenee toteuttamaan hoitoa turvallisesti. Sijaisena toimivan opiskelijan toiminnasta vastaa opiskelija itse, yksikön lähiesihenkilö ja lääkehoitoluvan myöntänyt lääkäri.

”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 työntajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

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

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

Härmälän kotihoidon esihenkilö ohjaa palkattua työntekijää tilaamaan rikostaustaotteen ja esittämään sen työsuhteen alkaessa esihenkilölle. Esihenkilö välittää tiedon rikostaustaotteen myöntämispäivästä henkilöstösihteerille, joka kirjaa tiedon Primaan.

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

Härmälän kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen ja toteutuneiden käyntiaikojen perusteella. Hoitotiimien kokoonpanoa ja miehitystä muutetaan aina asiakas- ja miehitystarpeen mukaan tarvittaessa nopeallakin aikavälillä, eli työvuorolistoitain. Esihenkilö tekee päivittäin yhteistyötä henkilöstön riittävyyttä varmistaakseen alueen työnjärjestelijän sekä koordinaattorin kanssa.

Työntekijöiden poissaolot aiheuttavat muutoksia suunniteltuun henkilöstöresurssiin. Ensisijaisesti asiakaskäynnit pyritään hoitamaan oman tiimin sisällä jakamalla asiakaskäyntipaikat toisille vuorossa oleville työntekijöille, työntekijöiden vapaaehtoisuuteen perustuvalla vuoronvaihdoilla tai lisävuorolla. Arkisin koordinaattori tarkastelee koko lähipalvelualueen tilanteen ja voi ohjata henkilöstöresursseja väliaikaisesti alueelta toiselle. Viikonloppuisin tehtävästä huolehtii päivystävä työnjärjestelijä.

Härmälän kotihoidossa on myös joitakin keikkailevia lähihoitajia, joiden kanssa voidaan tehdä sopimus yksittäisen vuoron teosta. Toissijaisesti työvoiman vajeus pyritään hoitamaan kotihoidon resurssipoolin avulla, jossa on Pohjoinen 1 -alueella (Härmälä, Koivistonkylä, Viinikka) tällä hetkellä kaksi lähihoitajaa, kolmas aloittaa elokuussa 2024. Mikäli resurssipoolista ei ole saatavissa poissaoloihin työntekijöitä, pyritään hankkimaan sijainen muualta. Viimeisenä vaihtoehtona käytetään vuokrahoitajia tiettyjen erillisellä sopimuksella määriteltyjen yksityisten palveluntuottajien kautta. Yöhoidossa Härmälän alueen yöhoitoa auttaa tarvittaessa Hervannan kotihoidon yöhoito, joka voi hoitaa myös

Härmälän alueen yöhoitoasiakkaat. Yöhoitoon pyritään kuitenkin ensisijaisesti järjestämään sijainen sisäisillä vuorojärjestelyillä (lisävuoro).

Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan mahdollisuuksien mukaan sijainen. Puutoksissa voidaan hyödyntää myös yksityisten palveluntuottajien kautta tehtävää ns. kuukausitilausta, ellei omaa sijaista saada. Tällöin yksityinen palveluntuottaja järjestää työntekijän koko kuukaudelle tilauksen perusteella.

Sijaisten hankinnasta vastaa esihenkilö yhteistyössä koordinaattorin kanssa. Iltaisin ja viikonloppuisin myös työntekijät itse voivat käyttää edellä mainittuja keinoja sijaisten hankintaan, mikä työt eivät ole muulla tavoin järjestettävissä, jolloin esihenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet välittömästi töihin tultuaan.

Poikkeustilanteissa asiakkaiden käyntiajat voivat yksittäisellä käynnillä alittua. Asiakkaiden palvelutarve muuttuu jatkuvasti ja henkilöstömitoitus suunnitellaan aina asiakkaiden tarvitsemien palvelutuntien mukaisesti. Asiakkaiden tarvitsemat kotihoidon käynnit pyritään järjestämään mahdollisimman pian. Akuutissa tilanteessa käyntejä voidaan lisätä samana päivänä, kuitenkin viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa havaitusta muutostarpeesta.

### **3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

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

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



Terveydenhuoltolaissa 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 Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. (Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi)

Härmälän kotihoidossa sairaanhoitaja tai hoitotiimin lähihoitaja voivat olla eri yhteistyötahoihin yhteydessä eri viestintävälinein. Asiakasohjauksen kanssa tehdään lähes päivittäin tiivistä yhteistyötä eri viestintäkanavia pitkin. Kotikuntoutuksen, lääkärin ja asiakasohjauksen kanssa kotihoito pitää moniammatilliset TARMO-palaverit kahden viikon välein. TARMO-työryhmään osallistuvat hoitotiimien sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja, alueen asiakasohjaajat, kotikuntoutuksen fysioterapeutti ja toimintaterapeutti sekä kotihoidon lääkäri. Lisäksi tarvittaessa työryhmään osallistuu asiakkaan vastuuhoidaja ja psykiatrinen sairaanhoitaja. TARMO-työryhmissä käsitellään kaikki arviointijaksolle tulevat asiakkaat sekä sellaiset asiakkaat, joiden tilanne on muuttunut merkittävästi tai on muuten haastava. Kotikuntoutuksen fysioterapeutin sekä toimintaterapeutin kanssa tehdään yhteistyötä myös muissa asiakastilanteissa tarpeen mukaan.

Härmälän kotihoidossa asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa Pihlajalinnan geriatrian erikoislääkäri Riitta Merikivi, joka käy lähikierrolla kerran viikossa keskiviikkoisin ja muutoin on konsultoitavissa arkisin. Poikkeustilanteissa lääkärin kanssa on sovittavissa kotikäyntejä myös muihin ajankohtiin. Pihlajalinnan päivystävä lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse klo 08–22. Yöaikaisen takapäivystyksen klo 22–08 tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Kotihoidon vastuulääkäri tapaa kaikki hoitamansa asiakkaat vähintään kerran vuodessa. Sairanhoidosta vastaavat myös hoitotiimien sairaanhoitajat Outi Hietapakka, Mirva Sadenharju, Virpi Valkama ja Jani Rantanen. Kukin asiakasta hoitava vastaa asiakkaan hoitosuunnitelman mukaisesta terveyden- ja sairaanhoidosta. Härmälän kotihoidon asiakkaiden hoitava lääkäri on ensisijaisesti kotihoidon lääkäri, ellei asiakas itse halua asioida yksityisellä lääkäriellä tai esimerkiksi terveysasemalla.

Akuuteissa tilanteissa kotihoidon hoitajat voivat konsultoida mobiilihoitajia, jotka ovat töissä aamu- ja iltavuorossa. Mobiilihoitaja voi käydä arvioimassa asiakkaan vointia, tehdä erilaisia mittauksia esim. verikokein sekä arvioida päivystyshoidon tarvetta. Kiireellinen sairaanhoito järjestetään päivystysasema Acutassa. Säännöllisen kotihoidon asiakkailta on esitätetty Acuta-lähete kotona, ja se otetaan mukaan hoitoon lähtiessä. Lähetteen avulla varmistetaan, että ajantasaiset tiedot siirtyvän päivystykseen ja että siellä tiedetään yhteystiedot sekä omaisiin että kotihoitoon.

P1 -alueella on yhteinen psykiatrinen sairaanhoitaja, jota voi konsultoida mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien asiakkaiden tilanteista. Psykiatrinen sairaanhoitaja voi tehdä asiakkaan luo yksittäisen käynnin tai pidemmän jakson, jonka aikana keskitytään hoitamaan psyykkistä terveyttä ja ohjaamaan erilaisiin mielenterveyttä tukeviin palveluihin.

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeuttia. Hän myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita.

Gerontologiseen sosiaalityöhön ollaan yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse, mikäli asiakkaalla on esimerkiksi haasteellinen taloudellinen tilanne tai muita sosiaalisia haasteita. Erityisesti hoitotiimien sairaanhoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä myös muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä, mikäli asiakkaan asuinympäristössä havaitaan paloturvallisuusriskejä. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Moniammatillisen yhteistyön sujuvuus varmistetaan huolellisella tiedonsiirrolla. Asiakkaan terveydentilaan ja palveluihin liittyvät tiedot kirjataan huolellisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Tiedonsiirrosta huolehditaan tarpeen mukaan myös puhelimitse eri toimijoiden välillä. Mikäli asiakas joutuu esimerkiksi päivystykseen, hänelle huolehditaan mukaan kotihoidossa täytetty esitietolomake sekä ajantasainen, tulostettu lääkelista.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### **3.8 Toimitilat ja välineet**

Härmälän kotihoidolla on tilava ja avara toimistotila Hatanpäällä Sarviksen kiinteistössä, jossa järjestetään myös tiimipalaverit. Vastaavalla sairaanhoitajalla, sairaanhoitajilla sekä esihenkilöllä on omat työhuoneet. Kirjauspisteitä on käytettävissä kuusi. Hoitotarvikkeille on erillinen Kätsy-varasto ja toimistotarvikkeille oma varastonsa. Vesipisteitä on useita. Pesu- ja pukeutumistilat ovat kellarikerroksessa. Toimistotiloihin kuljetaan kahden lukitun oven kautta henkilökohtaisilla kulkutunnisteilla.

Yksikössä on siivoussuunnitelma, jota noudatetaan. Työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Pääosin toimitilojen siivous on järjestetty Pirkanmaan Voimian tilaamana yksityisen palveluntuottajan ISS Palvelut Oy:n kautta. Siivousta toteutetaan palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvaus löytyy Pirkanmaan Voimian extranetistä. Palautetta siivouksesta annetaan Pirkanmaan Voimialle, kuin suoraan palveluntuottajalle itselleenkin. Työtilojen siisteys ja järjestyksessä pitäminen kuuluvat kuitenkin kaikille työntekijöille. Epidemia-aikana on toimitiloissa suoritettu tarpeen vaatiessa tehosiivous. Esihenkilö voi tehdä puhtauspalveluiden lisätilaukset (työt, jotka ei sisälly puhtauspalveluiden palvelusopimukseen) Voimialle Paketti-järjestelmässä osan "Tuotteet ja palvelut" kautta.

ISS Palvelut Oy palveluesihenkilö Eini Hirvonen

p. 050 313 8673

[eini.hirvonen@ISS.fi](mailto:eini.hirvonen@ISS.fi)

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan vaihtelevissa ympäristöissä. Asiakkaat voivat asua kerrostaloissa, rivitaloissa tai omakotitaloissa. Kodinmuutostöitä voidaan toteuttaa tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia ja asiakkaan oman viihtyvyys ja turvallisuus huomioiden.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäasianmukaisesta tai rikkoutuneesta laitteesta tai välineestä. Paketti-palvelun kautta voidaan tehdä korjaus- ja huoltopyynnöt koskien mm. toimitiloja, ICT-laitteita ja siivousta. Paketin kautta voidaan tilata myös erinäisiä kuljetuksia.

Mikäli asiakkaalla on Apuvälineyksiköstä lainattuja apuvälineitä, ollaan niiden epäkuuntoon / huoltotarpeeseen liittyen yhteydessä Apuvälineyksikköön joko kotihoidon, asiakkaan itsensä tai omaisen toimesta. Apuvälineyksikössä voi asioida apuvälineyksikön huollon aukioloaikojen mukaan. Yhteyttä otetaan puhelimitse, jos apuväline ei ole kuljetettavissa apuvälineyksikköön (esim. sänky) tai apuvälineen epäillään vaativan laajempia huoltotoimenpiteitä. Apuvälineyksikköön voi ottaa yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse. Tarkemmat yhteistiedot:

<https://www.pirha.fi/toimipisteet/toimipistehakemisto/apuvälineyksikko-tampere>

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

Härmälän kotihoidossa laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta seurataan ja arvioidaan aina niitä käytettäessä. Uudet kotihoidon yhteiskäytössä olevat lääkinälliset laitteet kuten verenpainemittarit sekä pulssioksimetrit rekisteröidään Paketti-palveluun, pyytämällä tunnusnumerotarra Istekki Oy:n lääkinällisestä sähköpostitse. Lääkinällisten laitteiden, kuten verenpainemittareiden ja pulssioksimetrioiden viankorjaukset ja huollot tilataan Paketti -palvelun kautta.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Viallisista apuvälineistä ollaan yhteydessä fysioterapeuttiin tai suoraan apuvälineyksikköön. Fysioterapeutilta voi tarvittaessa pyytää koulutusta nostolaitteiden sekä muiden apuvälineiden käyttöön.

Kotihoidon työntekijöiden asiakaskäytössä olevat verenpainemittarit kalibroidaan valmistajan suosituksen mukaan 1–2 vuoden välein, palvelupyyntö kalibrointiin tehdään Paketti-palvelun kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla.

Asiakkaiden henkilökohtaiset diabeteslaitteet rekisteröidään Fimlabin Omamittaus-palveluun. Hoitajien mukana kulkevat satunnaisesti asiakaskäytössä olevien verensokerimittareiden tulostasoa tarkkaillaan kahden viikon välein tehtävillä kontrollimittauksilla. Sairaanhoitajat huolehtivat itse omien asiakaskäytössä olevien verensokerimittareiden kontrollimittauksista sekä vastaava sairaanhoitaja yleisessä käytössä olevien mittareiden kontrollimittauksista. Näistä tehtyjä kontrollipäiväkirjoja säilytetään yhden vuoden ajan kotihoidon toimistolla.

Lisäksi kotihoidossa on asiakaskäytössä pulssioksimetrejä sekä kuumemittareita, joiden käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesta käytöstä vastaavat hoitajat.

Asiakkailla on käytössä muita yksilölliseen käyttöön suunniteltuja lääkinnällisiä laitteita, kuten kuulokojeita, silmälaseja, hammasproteeseja sekä liikkumisen apuvälineitä. Hoitajat seuraavat käynneillä näiden asianmukaista käyttöä ja tarvittaessa ohjaavat asiakasta turvalliseen ja tarkoituksenmukaiseen käyttöön. Yksilölliseen käyttöön suunniteltujen lääkinnällisten laitteiden toiminnasta vastaa asiakas itse tai hänen läheisensä. Kotihoidon käynneillä voidaan auttaa päivittäiseen huoltoon ja ylläpitoon liittyvissä tehtävissä, kuten hammasproteesien tai kuulokojeiden puhdistuksessa.

Härmälän kotihoidossa Fimealle tehtävästä ilmoituksesta vastaa lähiesihenkilö. Ilmoitus tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen HaiPro-ympäristön kautta, mikäli tapahtumasta on tehty asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, tai Fimean verkkosivulla olevalla lomakkeella. Lähiesihenkilö vastaa tapahtuman ilmoittamisesta myös palvelupäällikölle ja palvelujohtajalle sekä Istekkin laiteasiantuntijalle.

Fimealle tehtävän ilmoituksen lisäksi vaaratapahtumasta ilmoitetaan myös laitteen valmistajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Lähiesihenkilö sopii Istekkin laiteasiantuntijan kanssa ilmoituksesta, ilmoituksen voi tehdä myös Istekkin laiteasiantuntija. Laitteen valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta. Vaaratilanteessa mukana ollut laite tai laitteeseen tallentuneet tiedot toimitetaan mahdollisuuksien mukaan valmistajalle tutkittavaksi vaaratilanteen syyn selvittämiseksi. Valmistaja on velvollinen tiedon saatuaan ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin tietoonsa tulleen vaaratilanteen uudelleen tapahtumisen estämiseksi. Valmistajan toimenpide voi olla tuotemuutos, tilapäinen käyttökielto tai laajimmillaan markkinoilta poisveto. Fimea valvoo valmistajan korjaavan toimenpiteen riittävyttä ja oikea-aikaisuutta.

Lisätietoja: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Evondos-lääkeautomaattien toimintahäiriöistä tai huoltotarpeesta ollaan yhteydessä Evondokseen. Evondoksen asiakastuki palvelee hoitajia 24/7 p. 02 7777 625. Evondokselle voi lähettää myös sähköpostia osoitteeseen: [support@evondos.fi](mailto:support@evondos.fi).

Etähoiva tuotetaan Härmälän kotihoidon asiakkaille SuvantoCare Oy:n toimesta. Sovellukseen liittyvissä ongelmatilanteissa voi olla yhteydessä tukeen p. 040-6577343 tai sähköpostilla [tuki@sivantovare.fi](mailto:tuki@sivantovare.fi). Etäkäynnit tehdään keskitetystä kuvapuhelintiimistä, joka hoitaa etäkäynnit Härmälän, Koivistonkylän ja Viinikan kotihoidon alueilla.

Virka-aikaan mahdollisista hyvinvointiteknologisiin välineisiin liittyvistä ongelmista voi olla yhteydessä myös P1 -alueen teknologiayhdyshenkilöön Riku Salmiseen.

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

[https://intra.pirha.fi/group/guest/tietohallintopalvelut?p\\_l\\_back\\_url=%2Fgroup%2Fguest%2Fsearch%3Fq%3Dtietohallinto](https://intra.pirha.fi/group/guest/tietohallintopalvelut?p_l_back_url=%2Fgroup%2Fguest%2Fsearch%3Fq%3Dtietohallinto).

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. Härmälän kotihoidossa uudet työntekijät suorittavat tietosuojan peruskurssin perehdytyksensä aikana ja esihenkilö tarkistaa koulutustiedoista, että kurssi on suoritettu.

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

- Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Härmälän kotihoidossa esihenkilö tai koordinaattori antaa työntekijälle oikeudet potilastietojärjestelmään sekä toiminnanohjausjärjestelmään. Käyttöoikeudet annetaan vain työ sopimuksen voimassaoloajalle. Käyttöoikeudet annetaan henkilökohtaisina työtehtävien mukaisesti ja niillä määritellään oikeudet valikkoihin, näyttöihin, lomakkeisiin, tietojenkäsittelytoimintoihin ja yksiköihin. Oikeudet annetaan ainoastaan sillä laajuudella kuin työtehtävät edellyttävät.

Härmälän kotihoidossa jokainen uusi työntekijä suorittaa Moodlessa perehdytyksen aikana tietosuojan peruskurssin.

Mikäli hoitajalla ei ole aikaisempaa kirjaamiskokemusta kotihoidosta, perehdytetään häntä siihen kotihoidon yksikössä kollegojen toimesta. Mikäli koulutuksia on saatavilla, järjestetään mahdollisuus osallistua niihin. Perehdytyksen jälkeenkin kollegat tai hoitotiimin sairaanhoitajat opastavat järjestelmien käytössä tarpeen mukaan. Härmälän kotihoidossa sairaanhoitaja Virpi Valkama sekä vastaava sairaanhoitaja Hanna Mattila ovat asiakas- ja potilastietojärjestelmien vastuukäyttäjiä, joilla on laajempi osaaminen järjestelmien käyttöön ja he voivat käytössä opastaa. Käyttöön on myös ohjeistuksia Intrassa sekä Härmälän kotihoidon teams-ryhmässä. Mikäli havaitaan, että jollakin on järjestelmien käytössä puutteita, järjestetään tarvittava koulutus tai ohjaus.

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

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

Härmälän kotihoidolla ei ole sosiaalisen median kanavia.

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 tietoturvaomilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Härmälän kotihoidossa asiakkaan soveltuvuutta teknologian käyttöön arvioidaan yhdessä kotihoidon henkilöstön ja asiakasohjauksen kanssa. Laadimme henkilökohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat jokaiselle asiakkaalle. Asiakasvalinnassa huomioidaan asiakkaan ja hänen läheistensä mielipide. Asiakasvalinnassa hyödynnetään myös RAI-toimintakykyarviointitietoa ja laatumoduuleja. Teknologian käyttöönotossa huomioidaan kokeilujakson mahdollisuus, esimerkiksi etäkäynneissä. Asiakkaan soveltuvuutta teknologian käyttöön arvioidaan arviointijaksolla ja etäkäyntejä voidaan suunnitella asiakkaalle arviointijakson ajalle.

Työnantaja varmistaa henkilöstön osaamisen ja koulutuksen erilaisten palvelujen ja teknologioiden käyttöön sekä tietoturvaan. Koulutuksia henkilöstölle järjestetään palvelun käyttöönoton vaiheessa ja aina tarvittaessa, esimerkiksi uusien työntekijöiden aloittaessa työt kotihoidossa.

Ammattilainen opastaa asiakkaita ja heidän läheisiään teknologialaitteiden käytössä käyttöönoton yhteydessä ja käytön aikana. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palveluntarjoajan tukikanaviin lisätietojen saamiseksi.

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

Kotihoidon Pohjoinen 1 -alueella, johon myös Härmälän kotihoito kuuluu, työskentelee teknologiayhdyshenkilö Riku Salminen. Teknologiayhdyshenkilö vastaa muun muassa kuvapuhelin- ja lääkeautomaattilaiterekisterien ylläpidosta, teknologian käytön perehdytyksestä työntekijöille sekä asiakkaiden ohjauksesta laitteiden käytössä.

Härmälän kotihoidossa varaudutaan asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttökatkoihin. Esihenkilö tulostaa kerran viikossa Hilkasta asiakaslistan aikaikkunoittain. Työnjärjestelijä lähettää lisäksi ilta- ja



viikonlopputyön osalta Härmälän asiakaslistat yhteissähköpostiin, josta vuorovastaava ne tulostaa. Listoja ei viedä toimiston ulkopuolelle, jotta ne eivät joudu vääriin käsiin tai unohdu asiakkaalle, vaan hoitaja ottaa tarvittaessa listasta kuvan työpuhelimeen, jonka hän poistaa vuoron päätyttyä.

Härmälän kotihoidossa on suoritettu 21.2.24 tietosuoja- ja tietoturvakierro. Kierro suoritetaan vuosittain ja se käsitellään tiimipalaverissa henkilöstön kanssa. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat kunnossa, mutta asioiden kertaaminen ja niistä muistuttaminen säännöllisin väliajoin on tarpeen. Teams-ryhmään koottu ohjeita, jolloin materiaali on helposti kaikkien saatavilla.

Virka-aikaan mahdollisista häiriötilanteista ollaan yhteydessä esihenkilöön. Henkilöstöllä on yhteystiedot Monivalvomoon p. 03 311 65700 (24/7), mistä voidaan selvittää Pirhan omissa kiinteistöissä tapahtuneet kiinteistötekniikkaan ja -turvallisuuteen liittyvät häiriöt sekä ICT-Käyttötukeen p.03 3117 1144 (24/7), mihin voi ilmoittaa kaikki Pirhan yksiköiden kyberturvallisuuteen ja tietoliikenteeseen liittyvät häiriöt. Härmälän kotihoidon Teams-ryhmästä sekä toimistolta tulosteena löytyy hybridivaikuttamisen ohje. Kiireettömät palvelupyynnöt voidaan tehdä Paketti-palvelun kautta.

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

### **3.10 Lääkehoitosuunnitelma**

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta. Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja

sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

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

Asiakkaan hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikutuksen seurannasta vastaavat lääkäri ja asiakkaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset yhdessä. Vastuu kotihoidon asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta on asiakasta hoitavalla lääkärillä. Härmälän kotihoidon lääkevastaava on vastaava sairaanhoitaja Hanna Mattila ja hänen varahenkilönsä on Outi Hietapakka.

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

Sairaanhoitajat tilaavat sairaala-apteekista rokotteet sekä adrenaliinin.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Härmälän kotihoidossa 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.

Uudet työntekijät suorittavat perehdytyksen alussa Oppiportin Infektioiden torjunta -verkkokurssin. Perehdytyksessä ohjataan myös hygieniakäytännöt asiakkaan luona sekä toimistotilojen puhtaanapito perehdytysvastuuhenkilön ja esihenkilön toimesta.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista. Käsihygienian toteutumisen seuranta tehdään koko tiimin toimesta työvuoroissa ja hygieniayhdyshenkilö tekee toteutumisen seurantaan työntekijöiden mukana kotikäynneillä kahdesti vuodessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniiohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniiohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä 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 osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

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. Hygieniayhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

Esihenkilö huolehtii henkilöstön perusosaamisesta. Työntekijöiden tulee työskennellä infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti ja tietää, mistä Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät. Esihenkilö valvoo, että tartuntalain mukaiset rokotukset on hoidettu asianmukaisesti.

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

Kaikkien työntekijöiden on tunnettava käsihygieniäohjeet ja toimittava niiden mukaisesti. Yksikössä on huolehdittu, että käsihuuhteita on riittävästi saatavilla ja ne on sijoitettu paikkoihin, joista niitä on helppo ottaa. Käsihuutteen kulutusta seurataan säännöllisesti, vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työasun hihat tulisi olla lyhyet ja kädet sekä käsivarret paljaat, jotta hyvä käsihygienia voi toteutua. Rannekelloa, aktiivirannekkeita, sormuksia, käsikoruja tai rakenne- tai geelikynsiä ei käytetä. Kynnet tulisi pitää lyhyinä ja lakattomina. Työntekijän tulee huolehtia käsiensä ihosta, sillä terve iho antaa hyvän suojan ulkopuolelta tulevia taudinaiheuttajia vastaan. Jos käsissä on ihottumaa, ihorikkoja, kynsivallintulehdus tai muu iho-ongelma, työntekijän tulee olla yhteydessä työterveyshuoltoon ja kysyä toimintaohjeita.

Tarvikkeiden ja välineiden kuljetusta varten käytettävä reppu/ laukku pidetään puhtaana. Asiakkaan kotona reppu/ laukku lasketaan mahdollisimman puhtaalle pinnalle ja riittävän kauas asiakkaasta. Reppua/ laukkua ei saa laskea asiakkaan sängylle tai sohvalle. Repusta/ laukusta otetaan tarvikkeita ja välineitä vain puhtain, desinfioiduin käsin. Käytettyjä välineitä ei laiteta takaisin reppuun/ laukkuun ennen kuin olet desinfioinut sen tai pakannut ulkopinnaltaan puhtaaseen suljettuun pussiin tai kannelliseen laatikkoon. Reppu/ laukku tulee myös huoltaa säännöllisesti. Repun/laukun ulkopinta pyyhitään päivittäin pesevällä desinfektioaineella tai muulla sopivalla puhdistusaineella. Reppu/ laukku tyhjennetään vähintään kerran viikossa ja pyyhitään huolellisesti sisäpuolelta. Reppu/ laukku pestään säännöllisesti.

Puhelin ja käytössä olleet tietokoneiden näppäimistöt ja hiiret puhdistetaan vähintään kerran työvuorossa. Yhteiskäytössä oleva puhelin puhdistetaan sen siirtyessä seuraavalle käyttäjälle. Yhteiskäytössä olevan auton kosketuspinnat (ratti, vaihdekeppi, oven kahvat) pyyhitään kerran työvuorossa. Pyyhkimiseen käytetään valmista pesevää desinfektioainetta tai yleispuhdistusainetta.

Suojainten tarkoitus on suojata työntekijöitä sekä asiakkaita tartunnoilta. Suojaimet säilytetään toimisto- tai tiimitilassa suojassa pölyltä, roiskeilta ja tarpeettomalta koskettelulta. Uudet suojaimet kerätään päivittäin uusiin puhtaisiin muovipusseihin puhtain, desinfioiduin käsin. Jos asiakkaan luona käytetään suojaimia jatkuen, voit säilyttää ne asiakkaan kotona esimerkiksi puhtaassa kannellisessa muovilaatikossa.

Tarvittavat suojaimet puetaan saapuessasi asiakkaan kotiin tai juuri ennen toimenpidettä, jossa suojaimia tarvitaan. Suojaimet otetaan aina pussista tai laatikosta desinfioiduin käsin, jotta ne eivät kontaminoidu. Suojaimet riisutaan välittömästi käyttötarpeen loputtua tai viimeistään ennen asiakkaan kodista poistumista. Käytetyt suojaimet laitetaan suoraan jätepussiin ja se viedään jäteastiaan käynniltä lähdettäessä.

Suojakäsineet vaihdetaan aseptisen työjärjestyksen mukaisesti. Kädet tulee desinfioida ja olla kuivat ennen suojakäsineiden pukemista. Suojakäsineillä ei saa koskea ympäristöön hoitaessa asiakassa. Suojakäsineitä ei saa pukea useita päällekkäin tai desinfioida niitä. Suojakäsineiden käyttö ei korvaa käsihuuhteen käyttöä eikä aseptista työskentelyä. Suojakäsineet riisutaan ja desinfioidaan heti hoitotoimenpiteen jälkeen. Kädet desinfioidaan huolellisesti.

Kirurgista suu-nenäsuojusta käytetään, jos on vaara eriteroiskeista, asiakkaalla on hengitysinfektio, avustaessa asiakasta ruokailussa, jos asiakas yskii tai pärskii tai kun tehdään haavanhoitoa tai muuta aseptiikkaa vaativaa toimenpidettä. Suojatakkaa tai -esiliinaa käytetään työasun suojana, kun työasu on vaarassa kastua tai likaantua eritteillä. Suojatakki tai -esiliina on tarpeen esimerkiksi aamu- ja iltapesuissa, suihkutustilanteessa ja haavanhoidossa. Jos käytetään hihatonta suojaesiliinaa, on muistettava pestä ja desinfioida käsivarret ylös työasuun hihaan saakka.

Kengänsuojukset ovat kertakäyttöiset. Käytetyt kengänsuojukset viedään heti käytön jälkeen jätepussiin. Kädet desinfioidaan aina kengänsuojusten poiston jälkeen. Saappaita tai kertakäyttöisiä liukuestepohjaisia saapassuojia käytetään asiakkaiden suihkutuksissa. Yhteiskäytössä olevissa saappaissa käytetään saappaan sisällä muovisuojaa. Yhteiskäytössä olevat saappaat puhdistetaan käytön jälkeen. Mikäli saappaita säilytetään kotihoidon toimisto- ja tiimitiloissa, tulee ne desinfioida käytön jälkeen desinfektioaineella.

Lääkkeiden käsittelyssä noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Pöytä tulee puhdistaa ennen lääkkeiden jakamista esimerkiksi kertakäyttöisellä desinfektiovyyhkeellä. Tablettilääkkeiden jaossa käytetään puhdasta apuvälinettä, esimerkiksi lusikkaa tai pinsettiä. Apuvälineet, kuten myös tablettinhalkaisija ja -murskain pestään käytön jälkeen. Asiakkaan doisetit pestään säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen

tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä 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 osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Hyvä henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa niin asiakas- kuin työturvallisuutta. Se luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Jos työnantaja tarjoaa työasun, työntekijän on sitä käytettävä. Työpäivän loppuessa on vaihdettava vaatteet ennen kotiinlähtöä, jotta ei kuljeta mikrobeja kotiin vaatteiden mukana. Kotihoidon tiimitilassa ei ole erillistä pukuhuonetta vaatteiden vaihtoa varten.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla. Ohjeistukset löytyvät Pirhan internet-sivuilta sekä Härmälän kotihoidon omasta teams-ryhmästä. Härmälän kotihoidossa työntekijöillä on käytössään myös varotoimikortit erilaisista mikrobeista ja niiden vaatimista henkilösuojaimista. Kortista on helppo tarkistaa, miten suojaudutaan esim. MRSA-kantajan hoidossa.

Töihin ei tulla sairaana tai oireisena ja mahdollisista asiakkaiden oireista kirjataan sekä tiedotetaan kollegoja, jotta kaikki suojautuvat asianmukaisesti käynneille. Myös käyntijärjestystä pyritään järjestämään niin, ettei esim. MRSA-asiakkaita hoideta ennen haavanhoitoasiakkaita.

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Outi Hietapakka [outi.hietapakka@pirha.fi](mailto:outi.hietapakka@pirha.fi)

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

### **3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat**

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)

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeenpäin

selvittelemään. 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)

Härmälän kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojaan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Työntekijöillä on käytössään toimivat mobiililaitteet, tarvittavat tunnukset ja riittävä osaaminen kirjaamisen ammatillisen koulutuksen sekä ohjauksen ja perehdytyksen johdosta. Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiset toiminnot kirjataan välittömästi asiakaskäynnillä ja siihen on varattu riittävästi aikaa. Jokaisen työntekijän vastuulla on tehdä kirjaukset viipymättä työtehtävien hoitamisen jälkeen. Kirjaamisessa tulee ilmetä hoidon tavoitteet ja suunnitelmat, tehdyt hoitotoimenpiteet sekä asiakkaan vointi. Tavoitteena on saada myös asiakkaan oma ääni kuuluviin kirjauksissa, eikä vain luetteloida suoritettuja tehtäviä.

Mikäli joku työyhteisössä epäilee tai havaitsee laiminlyöntiä, tulee siitä informoida esihenkilöä, joka puuttuu tilanteeseen.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala [katja.rajala@pirha.fi](mailto:katja.rajala@pirha.fi)

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

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

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Härmälän kotihoidossa kannustetaan palautteen antamiseen. Asiakkaalle palveluiden alkaessa vietävässä kotihoidon kansiossa on kotihoidon yhteystiedot ja ohjeet palautteen antamiseksi. Hoitajat voivat aina ohjata asiakasta olemaan yhteydessä esihenkilöön, joka ottaa palautteen vastaan tai antaa tarkemmat ohjeet palautteen antamiseksi eteenpäin. Saatuun palautteeseen suhtaudutaan tarvittavalla vakavuudella ja toimintaa pyritään kehittämään sen pohjalta. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi prosessien muuttaminen, henkilöstön kouluttaminen ja ohjaus tai asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman muokkaaminen.

Härmälän kotihoito on järjestänyt myös lähes vuosittain omaisten iltoja, joihin osallistuvat asiakkaiden omaiset. Myös näissä tilaisuuksissa voi antaa palautetta ja esittää kysymyksiä kotihoidosta. Kannustamme antamaan myös positiivista palautetta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

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



## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

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

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

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

Härmälän kotihoidossa tiedonkulkuun liittyviä riskejä pyritään ehkäisemään huolellisella ja ajantasaisella kirjaamisella, mikä on jokaisen hoitoon osallistuvan ammattilaisen tehtävä. Esim. lääkehoitoon liittyvät ohjeet kirjataan siten, etteivät ne ole tulkinnanvaraisia tai epäselviä. Muihin yhteistyötahoihin kuten apteekkiin tai osastoille voidaan tarvittaessa olla yhteydessä puhelimitse. Asioista keskustellaan työyhteisössä avoimesta tietosuoja huomioiden. Asiakasasioihin liittyvässä

viestinnässä suositaan toiminnanohjausjärjestelmää. Kiireelliset asiat voidaan hoitaa puhelimitse ja yleisluontoiset tiedotettavat asiat hoidetaan sähköpostitse. Työntekijöillä on pääasiassa henkilökohtaiset työpuhelimet, joten sähköpostia pääsee lukemaan sujuvasti.

Härmälän kotihoidossa tietojärjestelmien toimimattomuuteen on varauduttu tulostamalla hoitotiimikohtaisiin kansioihin asiakkaiden hoitosuunnitelmat sekä lääkelistat. Potilastiedot säilytetään lukituissa kaapeissa. Esihenkilö tulostaa toiminnanohjausjärjestelmästä viikottain asiakaslistat, joista voidaan tarkistaa asiakaskäynnit aikaikkunoittain, mikäli toiminnanohjausjärjestelmä kaatuisi. Ilta- ja viikonlopputyön osalta työnjärjestely lähettää lisäksi hoitajakohtaiset asiakaslistat, jotka tulostetaan ja säilytetään lukollisessa kaapissa. Toimistolta löytyvät niin Monivalvomon kuin Istekinkin yhteystiedot mahdollisia häiriötilanneilmoituksia / -tiedusteluja varten.

Härmälän kotihoidossa henkilöstön vaihtuvuus on melko pientä. Yksikössä ylläpidetään hyvää työilmapiiriä, jotta kaikki viihtyisivät töissä. Kaikkia työntekijöitä kohdellaan ystävällisesti ja tasa-arvoisesti riippumatta siitä ovatko he vakituisia, sijaisia vai vuokratyöntekijöitä. Kaikki auttavat toisiaan tarvittaessa. Tiimi on laatinut yhteisesti pelisäännöt, jotka ovat nähtävillä toimistolla. Yhteisiä pelisääntöjä ovat avoin keskustelu, rakentavan palautteen antaminen, tervehtiminen, kuunteleminen ja kohtaaminen, auttaminen, työkavereista välittäminen, kaikkien arvostaminen erilaisuudesta riippumatta, kaikkien kohtelu samanarvoisesti ja positiivisena pysyminen.

Toisinaan kuitenkin yksikössä työskentelee myös vuokrahoitajia ja lyhytaikaisia sijaisia. Kaikki huolehtivat hoitosuunnitelmien päivittämisestä, jotta tuntemattomampikin hoitaja tietää mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja tavoitteet. Uudet työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön sekä kirjaamiseen. Yhteisiä, organisaatiotasoisia ohjeita odotetaan vielä, siihen saakka käytössä edeltävän organisaation kirjaamisohje. Intranetissä on kirjallisia ohjeita eri järjestelmien käyttöön.

Härmälän kotihoidossa henkilöstön saatavuus on ollut melko hyvä. Akuutteja poissaoloja paikataan mm. henkilöstön lisävuoroilla sekä keikkatyöntekijöiden apuun hälyttämällä. Henkilöstön pitovoimaa lisätään myönteisellä viestinnällä omasta työstä sekä sen arvostamisella. Koulutuksiin kannustetaan ja ne mahdollistetaan. Yhteisöllisyyttä lisätään viikoittaisilla työhyvinvointihetkillä sekä muilla yhteisillä tempauksilla, mm. saunaillat. Johtaminen on avointa ja vuorovaikutteista. Henkilöstöä osallistetaan palavereissa päätöksentekoon sekä kehittämiseen. Tiimiin kutsutaan vierailulle eri yhteistyötahoja, kuten palliatiivisen osaston henkilöstöä, asiakasohjaajia, kotikuntoutuksen ammattilaisia sekä työnjärjestelijöitä. Esihenkilö on yleensä aina virka-aikaan saavutettavissa ja tavoitettavissa.

Härmälän kotihoidossa palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus varmistetaan mm. RAI-arviointien tekemisellä sekä muulla jatkuvalla arvioinnilla siitä, mikä asiakkaan palvelutarve on. Kotihoidon myöntämisen perusteita noudatetaan. Hoitotiimeittäin jaetut vastuuhoidajuudet sekä pitkään yksikössä työskennelleet sairaanhoitajat takaavat sen, että asiakkaat tunnetaan ja heidän tilanteistaan

ollaan hyvin perillä. Muutoksia toimintakyvyssä tarkkaillaan jatkuvasti ja palveluntarvetta arvioidaan niiden pohjalta. Asiakasohjauksen sekä gerontologisen sosiaalityön kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Kotihoidon lääkäri tai takapäivystäjä on aina tavoitettavissa ja heistä saa sairaanhoidollista tukea päätöksentekoon. Asiakkaille laaditaan yksilölliset hoidon tavoitteet ja hoitosuunnitelmien päivitetään tarpeen mukaan.

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.

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

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

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

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

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

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyshenkilöt. Asiakasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti vastaavat sairaanhoitajat ja sairaanhoitajat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta

palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä.

Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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

Härmälän kotihoidossa asiakasturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään turvallisuusriskin havainneen työntekijän toimesta, missä vastaava sairaanhoitaja käsittelee ne viipymättä yhteistyössä esihenkilön kanssa. Myös esihenkilö saa aina HaiPro-ilmoituksista tiedon sähköpostiin. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Mikäli asiakas ja läheiset eivät ole tietoisia asiakasturvallisuuden vaarantumisesta, hoitotiimin lähihoitaja, sairaanhoitaja tai esihenkilö on puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen ja läheisiin. Tarvittaessa asiakasta tai läheisiä informoidaan myös korvausten hakemisesta. Haittatapahtuman yhteydessä vastaava sairaanhoitaja selvittää tapahtuman kulun ja tekee sen pohjalta toimenpiteet, joilla vastaava haittatapahtuma voidaan jatkossa ehkäistä. Tilanteet käsitellään yhdessä tiimin kanssa palaveriajankohtina siten, että pyritään löytämään juurisyy sattuneen virheen taustalla syyllistämättä virheen tehnyttä henkilöä / henkilöitä. Ilmoitukset käsitellään vähintään kuukausittain työyhteisön kanssa, tarvittaessa useammin.

Vakavien haittatapahtumien osallisille järjestetään tarvittaessa jälkipuinti esihenkilön tai työterveyden toimesta.

Mikäli vastaava sairaanhoitaja tai esihenkilö huomaa, että HaiPro-ilmoituksissa toistuvat samankaltaiset virheet, järjestetään erillistä koulutusta tai ohjausta kyseisestä aiheesta, esimerkiksi insuliinihoidosta. Koska kaikki työntekijät eivät pääse osallistumaan viikottain palavereihin, tietoa jaetaan myös sähköpostitse ja ohjeistuksia tallennetaan Härmälän kotihoidon teams-ryhmään.

Toimintaympäristöön sekä työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset käsittelee samaan tapaan esihenkilö. Mahdollisia riskitilanteita pyritään ennaltaehkäisemään. Voimavaralähtöisellä Kinestetiikka-toimintamallilla, johon kaikki hoitajat pyritään kouluttamaan, ennaltaehkäistään niin asiakkaan kuin

hoitajan fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Asiakkaalle hankitaan tarvittaessa apuvälineitä esim. liikkumisen tueksi.

Mikäli muutokset koskevat asiakkaan hoitoa, ohjeet kirjataan hoitosuunnitelmaan ja / tai lääkelistaan. Lisäksi muutoksista voidaan tiedottaa sähköpostitse. Tiedotusta tehdään myös viikottaisissa palavereissa. Yhteistyötahojen tiedottaminen tapahtuu tilanteesta riippuen puhelimitse tai sähköpostitse.

Toimintaympäristöön tai työturvallisuuteen liittyvistä muutoksista tiedotetaan sähköpostitse sekä suullisesti palavereissa.

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on tulossa kotihoidon osalta tarkennettu yhteinen ohje. Härmälän kotihoidossa työntekijän tulee ilmoittaa mahdollisesta epäkohdasta tai sen uhasta esihenkilölle sekä tehdä myös tarvittaessa Hai-pro-ilmoitus.

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

Härmälän kotihoidossa 29 § koskevat ilmoitukset tehdään Haiprohon. Mikäli kyseessä on asia, joka voidaan omavalvonnallisesti hoitaa, niin ilmoituksen loppukäsittelijä (esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja) kirjaa ilmoitukseen toimenpiteet, miten asiassa on toimittu. Ilmoitukset käsitellään tiimipalavereissa, niistä voidaan viestiä sähköpostitse ja tarpeen mukaan erikseen vielä asianosaisten henkilöiden kanssa.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Härmälän kotihoidossa riskienhallinnan toimivuutta seurataan jatkuvasti. Graniteen tehdään työn vaarojen arviointi vuosittain. HaiPro-ilmoitusten avulla seurataan minkä tyyppisiä läheltä piti -tilanteita sekä vaaratapahtumia yksikössä tapahtuu. Tiimipalavereissa käsitellään vaaratilanteet yhteisesti säännöllisesti sekä lisäksi viestitään sähköpostitse. Erilaisten riskien hallintaan liittyviä ohjeistuksia on koottu Härmälän kotihoidon omaan teams-ryhmään, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden tarkasteltavissa. Vuosittain toteutetaan tietosuoja- ja tietoturvakierro sekä turvallisuuskävely.

Hygieniaoheistuksiin sekä infektioiden torjuntaan perehdytetään työsuhteen alussa. Työntekijät lukevat Pirhan ohjeistukset sekä katsovat teams-tallenteen ”Hygieniakäytäntöjen perehdytystä Pirhaan tuleville sote-työntekijöille” [Hygieniakäytäntöjen perehdytys](#) Hygieniayhdyshenkilö osallistuu säännöllisesti koulutuspäiviin, joissa käsitellään infektioiden torjuntaa sekä hygieniaoheistuksia ja jakaa tietoa niistä muulle tiimille palavereissa sekä sähköpostin ja teams-ryhmän välityksellä. Muuttuvista hygieniaoheista tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse. Puutteelliseen hygieniaoheiden noudattamiseen puututaan, mikäli sellaista ilmenee. Käsihygienian toteutumisen seuranta tehdään hygieniayhdyshenkilön toimesta 1-2 kertaa vuodessa. Hygieniayhdyshenkilö menee hoitajien mukaan kotikäynneille ja seuraa käsihygienian toteutumista.

Perehdytyksen aikana Härmälän kotihoidossa uudet työntekijät perehtyvät tietosuojaohjeistuksiin tietosuoja-verkkokurssilla. Lisäksi heille opastetaan HaiPro-ilmoituksen tekemisen prosessi ja ensimmäinen HaiPro-ilmoitus tehdään yhdessä toisen työntekijän kanssa. Ohjeistuksista muistutetaan henkilöstöä tiimipalavereissa sekä sähköpostitse. Mikäli jonkun työntekijän riskienhallinnan

osaamisessa havaitaan puutteita, esihenkilö keskustelee työntekijän kanssa ja ohjeistaa oikeanlaiseen toimintatapaan. Myös kaikkia kollegoita ohjataan ns. valmentavaan työotteeseen eli jokainen voi antaa rakentavaa palautetta toisilleen, jotta jokainen voi kehittyä.

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

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

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

Reklamaatiosta tulee ilmetä miten toimitus/palvelu on ollut virheellinen tai puutteellinen tai mikä on ollut laiminlyönti, sopimusvelvoitteiden vastainen toiminta tai rikkomus ja koska se on tapahtunut.

Sopijapuolta pyydetään ilmoittamaan yksikön vastuuhenkilölle sekä sopimuksen yhteyshenkilöille määräajassa esim. viivytyksettä tai viimeistään 7 päivässä toimenpiteet, joihin se ryhtyy virheiden tai puutteiden korjaamiseksi, esim. toiminnan korjaaminen hankintasopimuksen mukaiseksi ja missä ajassa, yksilöitynä mahdollisimman tarkasti. Sekä pyydetään palveluntuottajaa laatimaan suunnitelma siitä, miten virheitä jatkossa ehkäistään.

Härmälän kotihoidossa käytettävien vuokratyöntekijöiden työn laatua seurataan jokaisessa vuorossa. Mahdollisista puutteista / laiminlyönneistä keskustellaan palveluntuottajan edustajan sekä mahdollisuuksien mukaan työntekijän itsensä kanssa.

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

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

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

### **5.1 Toimeenpano**

Härmälän kotihoidossa omavalvontasuunnitelma on tulostettuna toimistolla, jossa se on kaikkien työntekijöiden nähtävissä. Lisäksi suunnitelma on yksikön omassa teams-ryhmässä. Uusille kotihoidon asiakkaille tehdään kotiin asiakaskansio, jossa on lyhyesti tietoa omavalvontasuunnitelmasta, omavalvonnan toteutuksesta sekä ohjeet mahdollisten lisätietojen pyytämiseen.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalavereissa ja muutoksista tiedostetaan henkilöstöä palaverien lisäksi sähköpostitse sekä teams-ryhmässä. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että palvelu on laadukasta ja mahdollisista puutteista informoidaan yksikön esihenkilöä.

Uudet työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksensä alussa.

Omavalvontasuunnitelman lukemisesta otetaan lukukuittaukset.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

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

Härmälän kotihoidossa omavalvontasuunnitelma voidaan asiakkaan tai läheisen näin halutessa toimittaa asiakkaalle kotiin luettavaksi esimerkiksi yhdessä hoitajan kanssa.

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

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

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. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Härmälän kotihoidossa omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain tai tarpeen mukaan useammin toiminnan muuttuessa. Päivitykset tehdään yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 25.9.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Heini Hirvonen
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika

## 7 Liitteet

Liite 1 Härmälän kotihoidon työntekijöiden osaamisen vastualueet

### Härmälän kotihoidon työntekijöiden osaamisen vastualueet

Esihenkilö Heini Hirvonen

Vastaava sairaanhoitaja Hanna Mattila

#### 1 YLEISET VASTUUALUEET

**Autovastaava:** Jukka-Pekka Majlund

Autovastaava huolehtii, että autoihin varataan säännöllisesti tarvittavat huollot sekä renkaiden vaihdot. Autovastaavat päivittävät autokansioiden aineiston säännöllisesti. Autovastaavat huolehtivat autojen öljytilanteen tarkistuksen viikottain. Mikäli autoissa ilmenee vikoja, autovastaava huolehtii, että autot viedään korjattavaksi. Autovastaava ohjaa työntekijöitä tarvittaessa esimerkiksi autolla tapahtuneiden vahinkojen raportoinnin tekemisessä. Autovastaava seuraa, että jokainen auton käyttäjä on vastaa autojen siisteydestä. Autovastaavalle varataan autoista huolehtimiseen tarvittava aika.

**Sähköpyörävastaava:** Jukka-Pekka Majlund

Sähköpyörävastaava huolehtii, että pyöriin varataan säännöllisesti tarvittavat huollot sekä renkaiden vaihdot. Mikäli pyörissä ilmenee vikoja, pyörävastaava huolehtii, että pyörät korjataan. Sähköpyörävastaava ohjaa tarvittaessa pyörän käytössä.

**Hoitotarvike- ja varastotilausvastaavat:** Mirva Sadenharju, Outi Hietapakka

Hoitotarvike- ja varastotilausvastaava huolehtii varastosta tilattavien hoitoja toimistotarvikkeiden riittävydestä ja pyytää tarvittaessa Kätsyyn tehtävät muutokset Tuomilogistiikalta. Hoitotarvike- ja varastotilausvastaava seuraa tilattavien tavaroiden kulutusta ja ohjaa niiden asianmukaiseen käyttöön.

**Hoivateknologia:** Teknologiavastaava Riku Salminen

Mobiililaite- ja teknologiavastaavat osallistuvat puhelin- ja teknologiakoulutuksiin ja -tapaamisiin sekä ohjaavat tiimin hoitajia tarvittaessa puhelimen ja teknologian käytössä.

**Tietojärjestelmävastaavat:** Jani Rantanen, Virpi Valkama

Osallistuvat vastuukäyttäjäkoulutuksiin / syventäviin koulutuksiin asiakas- ja potilastietojärjestelmistä ja opastavat sekä ohjaavat tiimin muita jäseniä järjestelmien käytössä. Laativat ja jakavat tarvittavia ohjeita muulle tiimille järjestelmien käytöstä.

**Vuorovastaavat:** Ida Holappa, Seija Keronen

Vuorovastaavan työvuoro alkaa klo 7.00, jolloin hän tarkistaa, että kaikki työntekijät ovat tulleet töihin. Vuorovastaava tarkistaa tiimipuhelimen mahdollisten poissaolo- tai myöhästymisviestien varalta ja sopiiko työnjärjestelijän kanssa mahdollisista käyntimuutoksista sekä informoi ne vuorossa oleville ja ohjaa työntekijöitä päivittämään toiminnanohjausjärjestelmän. Vuorovastaava koordinoi leasing-auton jakamista vuoron työntekijöille ja varmistaa välivuorolaiselle / sairaanhoitajille auton tarvittaessa.

Vuorovastaava avaa ja sulkee avainkaapit sekä lääkekaapit. Maanantaisin ja torstaisin vuorovastaava pakkaa apteekkikassiin lääkettä sekä mahdollisen postin apteekkiin.

Vuorovastaava auttaa ja ohjaa sijaisia sekä vuokratyöntekijöitä käyntijärjestyksessä, hoitotarvikkeiden ja avainten saamisessa sekä vastaa asiakkaita koskeviin kysymyksiin. Vuorovastaava huolehtii, että sijaiset kirjaavat ottamansa välineet ja tarvikkeet erilliselle kuittauslomakkeelle. Vuorovastaava huolehtii sijaispuhelimet lataukseen ja varmistaa niiden päivityksen vähintään viikottain.

Vuorovastaavalla on tiimipuhelin. Hän vastaa puheluihin ja selvittää siihen tulevat asiat tarpeen mukaan tai ohjaa soittajan eteenpäin, sekä kirjaa asiakaskohtaisesti puhelut. Hän ilmoittaa tiimipuhelimeen tulevat käyntimuutokset työnjärjestelyyn tai suoraan hoitajille. Myös lääkeautomaattihälytykset tulevat tiimipuhelimeen ja vuorovastaava huolehtii ne eteenpäin asiakkaalla käyvälle hoitajalle tai pyytää lisäkäynnin tarpeen mukaan.

Vuorovastaava tulostaa iltapäivällä HRMY-yhteissähköpostista koontilistan, iltavuoron asiakaslistat sekä perjantaisin kaikkien viikonlopun hoitajien asiakaslistat varautumissuunnitelman mukaisesti järjestelmien kaatumisen varalta. Listat laitetaan tietosuojamuovitaskuihin lukolliseen kaappiin. Vuorovastaava silmäilee listat läpi varmistuakseen, että työnjärjestelijä on lähettänyt kaikki listat ja ne on tulostettu.

## **2 OHJAUS JA PEREHDYTYS**

**Opiskelijavastaavat:** Hanna Mattila, Virpi Valkama, Ida Holappa, Shuaib Mehryar, oppisopimusopiskelijoiden osalta Juho Lehtinen, Ilmo Kaita-aho

Opiskelijavastaavat huolehtivat, että opiskelijat saavat tiimissä nimetyltä ohjaajalta tavoitteidensa mukaista ohjausta. Opiskelijavastaava ylläpitää osaltaan opiskelijamyönteistä ilmapiiriä. Opiskelijavastaavat päivittävät opiskelijaohjeita, jotka on koottu Teamsiin KH Härmälä -ryhmään. Opiskelijavastaavat toimivat opiskelijoiden ohjaajiksi nimettyjen hoitajien tukena opiskeluohjauksessa.

**Perehdytysvastaavat:** Heini Hirvonen, Hanna Mattila, Outi Joseph, Rosa Peltonen, Ida Holappa, Virva Salmi

Perehdytysvastaavat huolehtivat kukin oman vastualueensa osalta, että uusi työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhön. Esihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdytyksen suunnittelusta ja toteutuksesta. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon perehdytyksen suunnittelun ja toteutuksen sekä lääkenäyttöjen ottamisen yhdessä tiimin sairaanhoitajien kanssa. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii myös työntekijöiden lääkehoidon verkkokoulutusten ajantasaisesta suorittamisesta.

Perehdytysvastaavat lähihoitajat huolehtivat uusien työntekijöiden perehdytyksestä käytännön työhön yhdessä nimetyn perehdytysmentorin kanssa. He vastaavat perehdytyskansioiden päivityksestä säännöllisesti siihen varatulla ajalla. Perehdytysvastaavat ylläpitävät osaltaan avointa ilmapiiriä ja keräävät myös palautetta perehdytyksen onnistumisesta sekä ohjaavat antamaan palautetta suoraan Pirhan palautelinkin kautta.

### 3 RAI-ASiantuntijuus

**RAI-vastaavat:** Anniina Seikinranta, Outi Joseph, Rosa Peltonen, Satu Sundell, Sanna Pättöjeff Heini Hirvonen

RAI-vastaavat ovat käyneet / käyvät RAI-avainosaajakoulutuksen. He toimivat RAI-tukihenkilöinä tiimin muille hoitajille ja ohjaavat tarvittaessa yhdessä tiimien sairaanhoitajien kanssa RAI-arviointien tekemisessä sekä mittaritulosten tulkinnassa. RAI-vastaavat osallistuvat RAI-seminaareihin, Pirhan RAI-verkoston tapaamisiin ja jakavat saamaansa tietoa tiimin muille hoitajille. RAI-vastaavat tukevat oman hoitotiimensä jäseniä siinä, että RAI-arvioinnit tehdään sovituksessa aikataulussa ja arvioinnit ovat luotettavia. He voivat päivittää RAI-vastuuhoitajuuksien aikatauluja yhdessä hoitotiimien sairaanhoitajien kanssa.



Seuraa meitä somessa.