

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kotihoito Hervanta**  
**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	11
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	12
3.4	Muistutusten käsittely .....	19
3.5	Henkilöstö .....	20
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	23
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	23
3.8	Toimitilat ja välineet .....	25
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	27
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	31
3.11	Infektioiden torjunta .....	33
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	34
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	37
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	37
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	37
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	40
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	42
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	42
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	42
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	43
5.1	Toimeenpano .....	43
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	43
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	45

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  PL 272, 33101 Tampere  <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a>  Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Ikäihmisten palvelut,  Kotona asumista tukevat palvelut, Pohjoinen 5, Hervannan kotihoito</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Kotihoito, os. Sinitaival 6 B 4, 33720 Tampere, kotihoito  Esihenkilö Johanna Rajalin, <a href="mailto:johanna.rajalin@pirha.fi">johanna.rajalin@pirha.fi</a>  Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, <a href="mailto:marjo-riitta.rikala@pirha.fi">marjo-riitta.rikala@pirha.fi</a> puh. 040 759 1405</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvveluista (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.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-  auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu</p>

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 etähoivakäynteinä. Etähoivakäynti korvaa fyysisen kotihoidon käynnin. Etähoivakäynnit ovat osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ja ne toteutetaan sovittuna ajankohtana asiakassuunnitelman mukaisesti.

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Hervannan kotihoidossa on 114 asiakasta marraskuussa 2024.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Hervannan 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.

**Hervannan kotihoidossa työ on tavoitteellista**, asiakkaan hyväksi toimimista. Työssä otetaan huomioon asiakkaan omat voimavarat sekä osallisuus. Kotihoito suunnitellaan asiakkaiden tarpeista lähtien kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja turvaamalla mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Kotihoidon palveluilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa niin, että hän voi asua turvallisesti kotona. Hoitotyön ja kuntouttavan toiminnan keinoin pidetään yllä asiakkaiden toimintakykyä ja edistetään sekä mielenterveyttä että arjen sujumista. Tavoitteena on asiakkaan elämänlaadun parantaminen ja ylläpitäminen sekä terve ja itseään toteuttava elämä. Hoiva- ja hoitotyö toteutetaan asiakas- ja potilasturvallisuudesta huolehtien.

Hervannan kotihoidossa toiminta on pääasiallisesti aamu- ja iltavuoroissa tapahtuvaa hoivaa. Käytössämme on vastuuhoitaja- sekä hoitajatiimivastuumallit. Yöhoito on järjestetty alueellisesti Tampereella ja yöhoidon toiminnasta vastaa Pohjois-Hervannan esihenkilö.

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

Työnjärjestely, etäkäyntitiimi sekä sijaispooli ovat yhteisiä Pohjoisen 5 alueella. Alueellamme Pohjoisen 5 toimii myös mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistunut sairaanhoitaja sekä ohjaaja. Näiden toimintojen osalta esihenkilövastuu on Etelä-Hervannan kotihoidon esihenkilöllä.

Lääkeautomaattipalvelu sekä etäkäynnit ovat osa kotihoidon teknologisia ratkaisuja.

Tukipalveluina toimivat seuraavat yhteistyökumppanit; kauppapalveluntuottajana Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalveluntuottajana Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottajana AddSecure Smart Care Oy, päivätoiminnan palveluntuottajana Sointu Senioripalvelut Keinupuiston päiväkeskus ja lääkäripalvelujen tuottajana Pihlajalinna.

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

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus. **Hervannan kotihoidon henkilöstö** on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvojen odotetaan toteutuvan jokaisen kotihoitossa työskentelevän työntekijän toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Jokainen asiakas kohdataan yksilönä **Hervannan kotihoidossa** ja asiakkaan tavoitteet, tarpeet ja toiveensa huomioidaan. Asiakkaan ja hoitohenkilökunnan välille luodaan avoimuudella ja rehellisyydellä luottamuksellinen suhde, jota tukevat vastuuhoidajuus sekä hoitajatiimimalli. Kollegoiden osaamista arvostetaan ja työntekijöiden erityisosaamista pyritään hyödyntämään asiakkaiden hoitotilanteissa. Jokainen voi luottaa siihen, että sovitut asiat tehdään. Mikäli asiakkaiden tai työntekijöiden tilanne muuttuu oleellisesti, siitä tiedotetaan eteenpäin esihenkilölle tai muulle tarvittavalle taholle, jolloin voidaan ryhtyä toimenpiteisiin. Hoitoon liittyviä päätöksiä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

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.

**Hervannan kotihoidossa** asiakas on arvokas ja saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa. Hoidosta huolehtii osaava henkilöstö, jotka toteuttavat sekä kehittävät työtä ja palvelukokonaisuuksia asiakkaiden tarpeiden ja odotusten pohjalta. Henkilöstö kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vahvistaa asiakkaiden osallisuutta aktiivisina toimijoina. Asiakkaat kohdataan ammattitaitoisesti ja yhdenvertaisesti. Suunnitelmallisuudella, ajankäytön hyvällä hallinnalla ja vuorovaikutusosaamisella työntekijät antavat asiakkailleen aidon, kiireettömän ja läsnä olevan kohtaamisen.

Asiakkaalle luodaan kokemus merkityksellisestä elämästä yhdessä tehden, osallistaen ja asiakkaan aktiivisuutta tukien. **Hervannan kotihoidon henkilöstö** varmistaa moniammatillisessa tiimissä asiakkaan tarpeen- ja oikeudenmukaisten palvelujen saatavuuden. Asiakasta tuetaan löytämään omat voimavaransa ja vahvuutensa sekä tuomaan esille kiinnostuksen kohteensa. Näiden avulla tuodaan asiakkaiden elämään mielekästä sisältöä.

**Yksikössämme toteutuvat** viikoittaiset moniammatilliset Tarmo (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) palaverit. Näihin osallistuvat fysioterapeutti, sairaanhoitajat, mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistunut sairaanhoitaja, vastaava sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, ohjaaja, lääkäri, teknologiayhdyshenkilö sekä asiakasohjaus. Lisäksi jokainen hoitajatiimi kokoontuu viikoittain sairaanhoitajan johdolla, ennalta määriteltynä päivänä, asiakkaiden asioiden hoidon tarpeiden sekä toimintakyvyn arvioimiseksi.

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

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja

toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

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

(Valviran määräys 1/2024)

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

**Hervannan kotihoidon** omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle, myös sen suunnittelu.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline.

Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomioita riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä.

Hervannan kotihoidossa omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä yksikön henkilöstöpalavereissa esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut koko työyhteisö eri ammattiryhmistä; esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, terveyden- ja sairaanhoitajat sekä lähihoitajat ja palvelupäällikkö.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot**

Kotihoidon esihenkilö Johanna Rajalin, johanna.rajalin@pirha.fi

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia.

Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

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



### 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...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.

**Hervannan kotihoidossa** palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet sekä yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen kuntouttavaan toimintaan. Kotihoidon asiakkaiden tavoitteet vaihtelevat, ja kunkin asiakkaan hoitoa toteutetaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Jokaisella kotihoidon käynnillä kiinnitetään huomiota asiakkaan hyvinvointiin sekä toimintakykyyn ja nämä arviot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään.

**Yksikössämme edistetään** asiakkaan toimintakykyä huolehtimalla kotikuntoutuksesta tarpeen vaatiessa fysioterapeutin tai toimintaterapeutin toimesta. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan tarvittaessa myös muuhun toimintaan kuten vapaaehtoistoiminnan piiriin sekä päiväkeskustoimintaan. Myös asumisen lyhytaikaisjaksot ovat mahdollisia toimintakykyä ja kotona pärjäämistä ylläpitämään tarpeen niin vaatiessa. Hoitajat hyödyntävät käynneillä kuntouttavaa työtettä ja arvioivat asiakkaan toimintakykyä jokaisella käynnillä. Myös etäkäyntien ohjelmaa voidaan hyödyntää sekä erilaisia tuki- ja kuljetuspalveluita.

**Hervannan kotihoidossa** RAI-arviointi tehdään kaikille kuntouttavalla arviointijaksolla kolmen viikon sisällä ja sen jälkeen puolivuositain tai voinnin tai asiakkaan toimintakyvyn muututtua oleellisesti, mikäli säännöllinen kotihoidon asiakkuus on tarpeen. Arvioinnissa kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä terveydentilan vakaus. Kun RAI -arviointi on tehty, tarkistetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, kirjataan tarvittavat muutokset ja laaditaan väliarvio.

Arvioinnista vastaa asiakkaan kotihoidon hoitajatiimi. Asiakas on kykyjensä mukaan itse mukana arvioinnin tekemisessä ja tarvittaessa myös omaiset/läheiset. Arvioinnin laadun varmistamiseksi konsultoidaan muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja. Arvioinnin tavoite on taata asiakkaalle sellainen hoito ja sellaiset palvelut, jotka mahdollisimman hyvin tukevat hänen toimintakykyään sekä kotona asumistaan.

**Hervannan kotihoidossa** asiakkaan ravitsemusta seurataan yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti painoa seuraamalla ja ohjaamalla monipuoliseen ruokavalioon. Jokaiselle asiakkaalle tehdään RAI arvioinnin yhteydessä myös MNA Ravitsemustilan arviointi. Mikäli virhe vajaaravitsemukselle on kasvanut, huomioidaan tämä hoitosuunnitelmassa painoa seuraamalla sekä erityisesti proteiinin ja energian saannista ruokavaliossa huolehtimalla. Tarvittaessa, ja asiakkaan niin halutessa, on mahdollisuus myös konsultoida ravitsemusterapeuttia.

**Yksikössämme** asiakkaan kotiympäristöön turvallisuusnäkökulmasta kiinnitetään huomiota. Asunnon esteettömyys on tärkeää kaatumisien ehkäisyssä. Mikäli asunnossa on runsaasti tavaraa, voidaan

asiakkaan kanssa yhteistyössä tilata raivaussiivous, jotta asunnossa olisi esteetön liikkuu. Kotikuntoutuksen fysioterapeutti tekee tarvittaessa asiakkaalle toimintakykyä mittaavia testejä, joilla arvioidaan kaatumisvaaraa.

**Hervannan kotihoidon** jokainen työntekijä saa RAI-arviointien tekemiseen vaaditun perehdytyksen ja koulutuksen. RAI vastuuhenkilö sekä esihenkilö seuraavat RAI arviointien toteutumista säännöllisesti ja vaadittuja laadun painopisteitä käydään läpi yhdessä henkilöstöpalaverissa säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimia RAI vuosikelloja hyödynnetään suunnittelussa osaamisen sekä laadun suhteen. Yksittäisiä arviointeja käydään läpi moniammatillisesti Tarmo-palavereissa sekä hoitajatiimien palavereissa, tarvittaessa laatua arvioidaan asiakasohjauksen kanssa yhteistyössä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään arviointien perusteella. Hervannan kotihoidossa toteutetaan jatkuvaa asiakkaiden yksilöllistä palvelutarpeen arviointia sekä hoitosuunnitelmaa ja palveluita päivitetään tarpeen mukaan.

HaiPro-ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti **Hervannan kotihoidon** henkilöstöpalaverissa sekä perehdytystä ja koulutusta on saatavilla tarpeen mukaan ilmoituksen tekemiseen. Koulutuksen tarvetta sekä osaamisvajeita arvioidaan ilmoitusten perusteella, mikäli toistuvuutta tietyissä asioissa ilmenee. Koulutustarvetta sekä perehdytystä kohdennetaan tarpeen mukaan. Henkilöstö tuo epäkohtia esiin ja toiminnan kehittämistarpeita arvioidaan jatkuvasti. Myös asiakaskokemuksen mittaamisen tulokset (THL Kerro palvelustasi tutkimus) käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisesti.

HaiPro-järjestelmä toimii myös työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämisen välineenä. Järjestelmän kautta hoidetaan lisäksi henkilökunnan työmatka- ja työtaturma- sekä vaaratilanneilmoitukset. HaiPro-järjestelmän kautta tehdyt ilmoitukset käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Kotihoidon esihenkilö käsittelee viivytyksettä vaaratilanteet ja tapaturmat kyseessä olevan henkilön kanssa sekä tarvittaessa asiat käsitellään **Hervannan kotihoidon** henkilöstöpalaverissa. Tarvittaessa ilmoitukset viedään ylemmälle taholle ja/tai viranomaisille käsiteltäviksi. Työntekijää kohdanneesta työtaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus esihenkilölle ja asiasta ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon. Työntekijä täyttää vakuutusta varten yhdessä esihenkilönsä kanssa työtaturmailmoitus -lomakkeen. Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstölle.

**Yksikössämme** asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistään. Yhdessä etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakointia, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Asiakkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaille tai tarvittaessa heidän edustajilleen. Tarvittaessa työntekijälle varataan aika työterveyshuoltoon asian jatkokäsittelyä varten. Haittatapahtumien syyt selvitetään ja muutetaan toimintatapoja turvallisemmaksi. Henkilökunta koulutetaan turvallisuuteen liittyviin asioihin ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä turvallisuuspäällikön ja työsuojelun kanssa. Kotihoidossa on olemassa erilliset toimintaohjeet henkilöstölle koskien mahdollisia uhka- ja väkivaltatilanteita. Esihenkilön vastuulla on tiedottaminen uusista toimintamalleista ja ohjeistuksista riskien hallinnassa. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan sähköpostitse myös tarvittaville yhteistyötahoilla asian vaatimassa laajuudessa.

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.

**Hervannan kotihoidossa** esihenkilö varmistaa uuden työntekijän koulutustarpeet sekä nimeää perehdytyksestä vastaavan henkilön. Syksyllä 2024 saadaan kotihoidossa sähköinen Intro perehdytys käyttöön, joka systematisoi perehdytyksen jokaisen työntekijän kohdalla. Esihenkilö seuraa työntekijöiden koulutuksiin osallistumista sekä koulutustarpeita. Jokainen työntekijä yksikössä on velvollinen perehdyttämään uutta työntekijää käytäntöihin. Mahdollisiin koulutuksiin ilmoittaudutaan HR-työpöydältä löytyvän koulutuskalenterin kautta.

Tiedottamiseen käytetään Teams -kanavan ryhmiä **Hervannan kotihoidossa** sekä sähköpostia ja henkilöstöpalaveria muistioineen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on seurata sekä lukea tiedottamisen lähteitä. Ajantasaisia ohjeita pidetään yllä Teamsissä. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisestä intrasta löytyy yksikkösivut. Intran kehittäminen on edelleen työn alla.

Asiakkaan hoitokertomuksen päivityksestä ovat vastuussa kaikki asiakkaan hoitoon osallistuvat henkilöt. **Hervannan kotihoidossa** asiakastiedot kirjataan viipymättä hoidon toteuduttua asiakas- tai potilastietojärjestelmään. Jokaisesta käynnistä tehdään asianmukaiset merkinnät rakenteisen kirjaamisen ohjeita noudattaen. Hoitokertomuksen lukeminen ja sen noudattaminen on myös jokaisen työntekijän henkilökohtainen velvollisuus ja osa päivittäistä työtä.

*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.

Yksikön omavalvonnasta vastaa kotihoidon esihenkilö Johanna Rajalin, [johanna.rajalin@pirha.fi](mailto:johanna.rajalin@pirha.fi)

Palvelupäällikkö on Marjo-Riitta Rikala, [marjo-riitta.rikala@pirha.fi](mailto:marjo-riitta.rikala@pirha.fi)

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

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

**Hervannan kotihoidossa** esihenkilö valvoo yksikön palvelutoiminnan toteutumista ja laadukkuutta, ja sen tärkeimpänä osana on osaava ja sitoutunut henkilöstö. Palvelutoimintaa johdetaan lain vaatimusten mukaisesti ja Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaisesti.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

**Hervannan kotihoidon** palveluita tarvitsevalle tai hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-

arviointijärjestelmän avulla. Arviointijakson aikana arvioinnin tekemiseen osallistuvat asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi vastaava sairaanhoitaja, lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Toimintakykyä arvioitaessa selvitetään asiakkaan kyky suoriutua tavanomaisista päivittäisistä toiminnoistaan ja tarvittavan avun ja tuen määrä. Arvioinnissa huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys, yksinäisyys ja kipu. Osallisuuden ja yksilöllisen elämäntyylin säilyttämisen mahdollisuudet huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaan oma tavoite kotihoidolle selvitetään myös.

Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkossakin jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein. **Hervannan kotihoidossa** tuemme asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä, moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan luvalla hänen läheistensä kanssa.

**Yksikkömme** hoitajille kuuluu asiakkaiden hoitosuunnitelmaan tutustuminen päivittäin sekä hoitosuunnitelman päivittäminen tarpeen mukaan. Viikoittaisilla hoitajatiimipalavereilla varmistetaan, että tiimin hoitajat ovat tietoisia mahdollisista palvelu- ja hoitosuunnitelman muutoksista. Hoitosuunnitelma löytyy myös kotihoidon mobiililaitteesta toiminnanohjausjärjestelmästä. Asiakasta vuorossa hoitava työntekijä perehtyy asiakkaan hoitosuunnitelmaan ennen kotikäyntiä ja tarvittaessa kotikäynnin aikana. Hoitotyön sisällön ja käyntien toteutumista seurataan tarvittaessa hoitotyön kirjausten, asiakaskäyntien tilastoinnin ja palautteiden avulla. Jos sisällön toteuttamisessa huomataan puutteita, niin asiasta keskustellaan yksittäisen hoitajan tai yhdessä työyhteisön kanssa.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä tallettuihin 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)

**Hervannan kotihoidon asiakkailla** on edellä esitetyn mukaisesti mahdollisuus saada selvitys oikeuksistaan sekä velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Tiedot käydään asiakkaan ymmärrettävästi. Asiakkaillamme on oikeus

nähdä hänestä tallennetut tiedot ja pyytää mahdollisten virheellisten tietojen korjaamista. Tietopyyntö asiakastietojen katsomiseen tehdään erillisellä tietopyyntölomakkeella, joka on organisaation ulkoisilla verkkosivuilla.

Mikäli asiakkaan palvelu ei ole toteutunut suunnitellusti, selvitetään, vastaako nykyinen suunnitelma hänen palvelutarpeitaan. Tarpeen vaatiessa suunnitelma päivitetään. Mikäli asiakkaan palvelua ei voida ennakoimattomasta syystä toteuttaa suunnitelman mukaisesti, asiakkaalle on annettava häneltä saamatta jäänyt palvelu toisena ajankohtana.

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.)

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

<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

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

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

**Hervannan kotihoidossa** ohjataan asiakkaita ja asiakkaan luvalla asiakkaan läheisiä tarvittaessa muistutuksen tekemisen käytännöistä ja opastetaan potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan yhteydenotossa.

**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 neuvoantavia. 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 Hatinpäänkatu 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 Hatinpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### **Itsemääräämisoikeus**

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

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettävästä päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. Itsemääräämisoikeus | Valvira

**Yksikkömme** asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa. Tavoitteena on, että ikäihmiset voivat asua kotona turvallisesti mahdollisimman pitkään. **Hervannan kotihoidon henkilöstö** kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kanssa suunnitellaan hoidon kulku yhdessä ja kunnioitetaan asiakkaan toiveita ja edistetään asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Asiakkaan hoitotahto selvitetään ja kirjataan asianmukaisesti potilastietojärjestelmän riskitietoihin.

**Hervannan kotihoidossa** jokainen työntekijä toimii kuntouttavalla työotteella tukien asiakkaan omaa toimintakykyä ja kotona pärjäämistä. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

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

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

## **Asiakkaaksi hakeutuminen**

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin

tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

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

### **Kuntouttava arviointijakso**

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

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

### **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 muuttuttua oleellisesti.

**Hervannan kotihoidossa** toimitaan yllä kuvatun ohjeistuksen mukaisesti kotihoidon palvelujen myöntämisessä. 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.

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

Asiakkaan toimintakykyä arvioitaessa käytetään arviointimenetelmänä kotihoidossa RAI-arviointia. Toimintakykyarvioinnissa selvitetään asiakkaan kyky suoriutua tavanomaisista toiminnoistaan ja tarvittavan avun ja tuen määrä. Arvioinnissa huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys, yksinäisyys ja kipu. Osallisuuden ja yksilöllisen elämäntyylin säilyttämisen mahdollisuudet huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa esim. sairaalasta kotiutumisen yhteydessä, voidaan aloittaa moniammatillinen arviointi toimintakyvyn parantamiseksi tai ylläpitämiseksi. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöönsä 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, voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

*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 turvallisuuspäätös)*

### 3.4 Muistutusten käsittely

#### Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

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

Hervannan kotihoidon palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on laadittu hallinnolliset asiakirjaprosessikuvaukset, joissa on kuvattu muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittelyprosessi (Henkilöstölle: Päätöksenteko - intra.pirha.fi). Lisätietoja asiasta löytyy myös Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa.

**Hervannan kotihoidossa** toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään määräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalavereissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa.

### 3.5 Henkilöstö

**Hervannan kotihoidon** vakituisen henkilöstön toimien määrät ja nimikkeet: kotihoidon esihenkilö (1), vastaava sairaanhoitaja (1), sairaanhoitaja (3), terveydenhoitaja (1) sekä lähihoitaja (21).

Esihenkilöllä on työparina alueen vastaava sairaanhoitaja. Vastaava sairaanhoitaja toimii esihenkilön sijaisena, ja vastaa osaltaan toimintayksikön lääkehoitoon liittyvistä asioista sekä muista yhdessä sovitusta asioista. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä seurataan päivittäin kotihoidon esihenkilöiden toimesta. Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikoja suhteessa toteutuneisiin aikoihin. Vakituisten toimien rekrytointia ja pidempiaikaista sijaisrekrytointia toteutetaan **Hervannan kotihoidossa** Kuntarekry-järjestelmän kautta.

Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua omilta poolityöntekijöiltä, toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä lisävuorojen tekemistä sekä viimeisenä mahdollisuutena vuokratyövoimaa. Sijaisten osaamista ja sopivuutta arvioidaan koulutuksen, työkokemuksen, kielitaidon ja haastattelun perusteella. Vuokratyövoiman käyttöaste vaihtelee kuukausittain, ja vuokratyövoimaa käytetään vain havaittuun tarpeeseen. Pirkanmaan hyvinvointialueella seurataan vuokratyövoiman käyttöä säännöllisesti alueittain.

Kotihoidon alueella on yhteinen esihenkilöpalaveri viikoittain, joissa käydään läpi toimialueen yhteisiä asioita sekä vastualueen keskeisiä asioita. Oma lähiesihenkilö tukee osaltaan työskentelyä. Lisäksi kollegiaalinen lähituki on jatkuvaa, ja saatavilla, koska kotihoidon alueella työskentelee neljä lähiesihenkilöä.

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/>

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valinta-perusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna

olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. (Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi).

**Hervannan kotihoidossa** työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Haastattelussa saatu vaikutelma luotettavuudesta sekä soveltuvuudesta huomioidaan. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito suullisesti ja kirjallisesti. Todistukset tarkistetaan rekrytoitaessa.

### Henkilöstön täydennyskoulutus

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 terveystyöpalvelut. 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. Terveystyöpalveluiden ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje henkilöstölle - intra.pirha.fi](#)

**Hervannan kotihoidon** esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvä osaaminen varmistetaan uuden työntekijän perehdytyksessä. Mikäli yksikköön tulee uusia välineitä omaavia asiakkaita, työntekijät perehdytetään ja koulutetaan sairaanhoitajien tai muun osaavan työntekijän johdolla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia, joihin **yksikkömme työntekijät** osallistuvat osaamisen kehittämistarpeensa mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantaja mahdollistaa koulutuksiin osallistumista hyvin. Suoritetuista koulutuksista merkintä tulee kunkin työntekijän

koulutustietoihin. Verkko-oppimisympäristöinä ovat mm. Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. LOVE - koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto syksyn 2024 aikana (Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja. Omavalvontasuunnitelman perehtyminen yhdistetään osaksi perehdytyspolkua.

### **Opiskelija työsuhteessa**

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetty 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

**Yksikkömme** esihenkilö vastaa opiskelijoiden perehdyttämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on myös työyksikön kaikilla työntekijöillä.

” Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeviä 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>



**Yksikkömme** esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen työsuhteen alussa.

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

**Hervannan kotihoidon esihenkilö** tarkistaa toiminnanohjausjärjestelmästä henkilöstöresurssin tarpeen asiakas- ja palveluntarpeeseen nähden sekä huolehtii jokaiseen työvuoroon riittävän osaavan henkilöstön.

Kotihoidon esihenkilö huolehtii sijaisten hankinnasta ennakkoon, hankkimalla sijaisia erilaisiin tarpeisiin tai tarvittaessa hankkimalla vuokratyöntekijän. Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua mahdolliselta poolityöntekijältä, toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä halukkuutta lisävuorojen tekemiseen tai tilataan vuokratyövoimaa.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

<https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

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

Koulutusta henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://www.monialainen.fi)

**Hervannan kotihoidossa** monialainen yhteistyö toimii asiakaslähtöisesti ja aktiivisesti useiden toimijoiden kanssa, mm. terveystoimen, aikuissosiaalityön ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Lisäksi erilaiset muut yksityiset toimijat huomioidaan ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu pääosin erilaisissa hoitoneuvotteluissa, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on hyvä kirjaaminen.

**Hervannan kotihoidon** moniammatillinen TARMO-tiimi kokoontuu kerran viikossa tiistaisin.

Tarvittaessa yhteyttä pidetään myös muuna aikana asiakkaan asioissa. Asiakkaan asioissa ollaan tarvittaessa yhteydessä, ja asiakkaan suostumuksella ravitsemusterapeuttiin, jalkaterapeuttiin tai muuhun tarvittavaan yhteistyötahoon.

Pihlajalinna tuottaa **Hervannan kotihoidon** lääkäripalvelut. Kotihoidon terveyden- ja sairaanhoitajat toimivat yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa. Tavoitteena on, että asiakkaan hoito kotihoidossa tapahtuu hyvin ja ammatillisesti. Kotihoidon lääkäri tapaa asiakkaan vähintään kerran vuodessa, muuna aikana lääkärin sekä sairaanhoitajan arvion mukaan. Tämän lisäksi on mahdollisuus etäkonsultointiin. Kotihoidon työntekijät noudattavat päivitettyä hoitosuunnitelmaa asiakkaiden hoidossa ja kuntouttavan hoidon toimintatapoja jokaisella käynnillä.

Kotihoidon asiakkaiden kiireellinen sairaanhoito järjestetään Päivystysasema Acutassa. **Hervannan kotihoidon alueella toimivat mobiilihoitajat** ovat kotihoidon tukena arvioiden asiakkaiden hoidon tarvetta, kotikuntoisuutta ja ohjaavat tarvittaessa asiakasta jatkohoitoon. Mobiilihoitajiin voi kotihoidon työntekijä ottaa yhteyttä esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin, kun yksikön omat sairaanhoitajat eivät ole käytettävissä. Mobiilihoitajat antavat neuvoa puhelimitse tai tulevat tarvittaessa asiakkaan kotiin. Mobiilihoitajat konsultoivat myös tarvittaessa lääkäriä asiakkaan voinnista. Mikäli asiakas lähetetään jatkohoitoon, esim. päivystykseen kotihoidon toimesta, mukaan tulee antaa ajantasaiset lääkitystiedot asiakaskansiosta ja täytetty päivystyksen esitietolomake.

Asiakkaan siirtyessä erikoissairaanhoidon käyttöön käytetään kiireettömässä hoidossa lähetemenettelyä.

Mikäli asiakas käyttää yksityisiä sosiaali- ja/tai terveystoimintapalveluita (mm. fysioterapia), luovutetaan heille hoidon järjestämiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot asiakkaan/omaisen/edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Saattohoitopäätöksen saaneita asiakkaita voidaan hoitaa kotona kuolemaan saakka yhteistyössä kotisairaalan kanssa ([www.pirha.fi](http://www.pirha.fi)). Saattohoitopäätöksestä huolehtii asiakasta hoitava lääkäri. Moniammatillinen yhteistyö sekä apuvälineiden järjestäminen kotiin korostuu saattohoitosuunnitelmissa.

*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

**Hervannan kotihoito** toimii Technopolis Tampere Hermian alueella samoissa toimistotiloissa yhdessä Etelä-Hervannan kotihoidon kanssa. Tilojen huollosta sekä kulunvalvonnasta vastaa Technopolis Tampere Hermia. Ulko-ovet sekä sisäovet ovat kulunvalvonnalla varustettuja. Molemmille kotihoidon alueille löytyy tiloista omat taukotilat sekä tiimien hoitajille tiimihuoneet kirjauspisteillä, jossa myös tiimien terveyden- tai sairaanhoitaja työskentelee. Lisäksi samoissa tiloissa työskentelevät Etelä-Hervannan työnjärjestelijät, etäkäyntitiimi, vastaavat sairaanhoitajat ja esihenkilöt.

Toimitilojen turvallisuus varmistetaan säännöllisillä turvallisuuskävelyillä sekä paloturvallisuustarkastuksilla. Lisäksi Technopolis Hermia järjestää omia paloharjoituksia säännöllisesti.

Kotihoidon asiakaskäynnit toteutuvat asiakkaiden omissa kodeissa. Kotihoidon asiakkailla kotiympäristöä muokataan tarpeen mukaan ja mahdollisuuksien mukaan hoitajien työergonomia ja asiakkaan oman viihtyvyys ja turvallisuus huomioiden. Asiakkaiden asuinympäristöä havainnoidaan jatkuvasti ([Opas asunnossa olevasta palovaarasta tai onnettomuusriskistä ilmoittamiseen](#) ([pelastustoimi.fi](http://pelastustoimi.fi)))

Apuvälineet ja kodin muutostyöt ovat joillekin asiakkaille välttämättömiä, jotta turvallinen kotona asuminen mahdollistuu. Kodin muutostyöt saatetaan aloittaa jo asiakkaan sairaalassa ollessa, koska saattaa olla niin, ettei kotiutusta voida toteuttaa ennen niiden tekemistä. Asunnon muutostöinä voidaan tarvittaessa tehdä esimerkiksi kynnysten poistoja ja asentaa tukikahvoja. Asunnon muutostöihin voi saada korvausta, jos vaaditut perusteet täyttyvät. Tampereella apuvälineyksikkö sijaitsee osoitteessa Tursonkatu 4, 33540 Tampere.

**Hervannan kotihoidon** esihenkilö huolehtii toimitilojen terveydellisistä riskeistä yhteistyössä Technopolis Hermian sekä huoltoyhtiön kanssa. Epäkohdista tehdään välittömästi ilmoitus ja

korjauspyyntö. Henkilökunnan tiloista siivouksen ja huollon osalta vastaa Technopolis Hermia. Havaittaessa puutteita niistä tehdään esihenkilön toimesta ilmoitus Technopoliksen käytäntöjen mukaisesti, ja he suorittavat korjaavat toimenpiteet. Riskien arvioinnin seuranta tehdään vuosittain. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan suunnitelma päivitetään ja valvonnan toimenpiteet toteutetaan vuosittain. Sisäistä valvontaa tehdään mm. tietosuojalainsäädännön toteutumisen, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta.

**Hervannan kotihoidossa** kiinnitetään huomiota asiakkaiden kotien turvallisuuteen ja esteettömyyteen. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä ja asunnonmuutostöitä. Asumisturvallisuutta mietittäessä huomioidaan asiakkaan kykyä hälyttää apua hätätilanteessa, sähkölaitteiden turvallisuutta, liukastumisen ja kompastumisen vaaraa, valaistuksen riittävyttä ja käytössä olevia apuvälineitä.

Esihenkilö vastaa siitä, että kotona työskentelyn periaatteet ovat henkilöstön tiedossa ja annettuja ohjeita noudatetaan. Tarvittaessa kotiympäristön mm. palokuormasta tehdään sähköinen ilmoitus viranomaisille (Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi) sekä yhteistyötä tehdään sosiaaliviranomaisten kanssa kotiympäristön siisteyden eteen. Myös asiakkaalle saatetaan tiedoksi henkilöstön työturvallisuuteen vaikuttavat asiat. Kotihoidon työntekijän työturvallisuus -lomake jaetaan kotihoidon asiakaskansiossa asiakkaan kotiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ajantasaiset infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen intrassa henkilöstön saatavilla.

Henkilöstö tuntee oikeat toimintatavat **Hervannan kotihoidossa** sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Työntekijöillä käytössä ovat kertakäyttöiset välineet mm. ompeleiden poistoon sekä haavanhoitoon.

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asunnon siisteydestä huolehditaan ja tarvittaessa järjestetään siivousapua asiakkaalle. Kotihoidolle on laadittu oma hygieniaohjeistus hygieniahoitajan toimesta. Ohjeita noudattamalla voidaan varmistua turvallisista hygieniakäytännöistä. Kotihoidossa huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Hygieniahoitajan johdolla tiimien hygieniayhdyshenkilöt ohjaavat ja neuvovat työntekijöitä hygieniaan liittyvissä asioissa.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

#### Tietosuoja ja tietoturva

**Hervannan kotihoidossa** jokaisella sairaanhoitajalla ja lähihoitajalla on käytössä verenpaine- ja verensokerimittarit. Henkilöstön käytössä olevat laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti.

Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Pirhan intran Paketti-järjestelmän kautta. Asiakkailla olevien nostolaitteiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.

Kotihoidossa on käytössä teknologiaa osana kotihoidon palvelua. Etäkäynnit ovat osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ja ne toteutetaan sovittuna ajankohtana. Etäpalvelun alkuvaiheessa asiakas harjoittelee laitteen käyttöä yhdessä hoitajan kanssa. Myös asiakkaan läheisten on mahdollista ottaa yhteyttä asiakkaaseen etähoivalaitteen välityksellä siihen luotujen omaisyhteystunnusten avulla.

**Hervannan kotihoidossa** otetaan huomioon asiakkaan omat voimavarat. Kotihoidon teknologisten laitteiden käyttö suunnitellaan asiakkaiden tarpeista lähtien. Asiakkaat osallistetaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Kotihoidon teknologisilla palveluilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja edistetään itsenäistä suoriutumista sekä täten tuetaan asiakkaan elämänhallintaa ja elämänlaatua. Etäkäynnit aloitetaan kahden viikon kokeilujaksolla, jolloin kotihoidon käynnit ovat vielä asiakkaan tukena uuden asian harjoittelussa. Etälaitteiden käyttö ohjeistetaan aina henkilökohtaisesti kotihoidon työntekijän toimesta.

Pohjoinen 5 lähipalvelualueella on yhteinen etäkäyntitiimi, joka tekee keskitetysti alueen kaikki kotihoidon etäkäynnit kuvapuhelimen avulla. Kuvapuhelimen avulla asiakas voi halutessaan olla yhteydessä myös läheisiinsä. Etäkäynneillä hoidetaan asiakkaan päivittäisiä tarpeita kuten fyysisilläkin kotikäynneillä. Kotihoidon työntekijät voivat etäkäynnin aikana tarkistaa mm. asiakkaan vointia, muistuttaa lääkkeiden ottamisesta ja ruoan lämmittämisestä tai seurata verensokerin mittaamista ja ohjata insuliinin laittoa.

Etäkäynnit kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunniteltuina etäkäynteinä. Etäkäynnin maksu määräytyy palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunnitellun kotihoidon kokonaistuntimäärän ja tulojen mukaan. Etäkäyntien toteuttamiseen tarvittava laite on asiakkaalle maksuton. Etäkäynteihin sovelletaan samaa periaatetta, mitä fyysisiin käynteihin asiakkaan tavoittamisesta on suunnitellulla käynnillä.

Tarkemmat tiedot ja ohjeet henkilöstölle: Yksikkösivut–Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja–Ikäihmisten palvelut sekä Ohjeet–Tietojärjestelmä- ja tietotekniikkaohjeet–Tietojärjestelmät M-Ö.

**Hervannan kotihoidossa** on käytössä lääkeautomaatti niillä asiakkailla, joille palvelu soveltuu. Laite mahdollistaa lääkityksen turvallisuuden antamalla oikeat lääkkeet oikeaan aikaan asiakkaalle. Lääkeautomaattipalvelu on osa säännöllistä kotihoitoa. Kotihoidon maksu määräytyy asiakkaalle tehdyn palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä asiakkaan tulojen mukaan. Lääkeautomaatin käytöstä ei aiheudu asiakkaalle lisämaksuja. Lääkeautomaatin käyttö edellyttää lääkkeiden koneellista annosjakelupalvelua.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen

tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottavat pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

- Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.
- tietosuojavastaava Katja Rajala  
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

**Hervannan kotihoidossa** jokainen työntekijä käy tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen Moodle-verkkoalustalla. Koulutus uusitaan kahden vuoden välein. Kaikkea tietoa käsitellään hyvän hallintotavan mukaisesti. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella.

Henkilöstö ja harjoittelijat ohjataan tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevaan aineistoon perehdytyksessä. Kotihoidon turvallisuuskansiossa on henkilökunnan ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen Intranetistä. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja

saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Jokainen uusi työntekijä suorittaa tietosuoja ja tietoturvan -kurssin, johon sisältyy salassapitovelvollisuus. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. **Hervannan kotihoidossa** asiakastyön kirjaamiseen liittyvät käytännöt käydään läpi työntekijän kanssa perehdytyksen aikana ja tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan varmistetaan osallistuminen koulutukseen.

Päivittäisen asiakastyön kirjaamiseen on **Hervannan kotihoidossa** käytössä mobiili Hilkka, toiminnanohjausjärjestelmä, josta kirjaukset siirtyvät Pegasos -potilastietojärjestelmään. Kirjaaminen on osa asiakastyötä ja toteutetaan välittömästi asiakaskäynnillä tai viivytyksettä mahdollisimman pian toteutuneesta käynnistä. Hoitokertomuksella on käytössä rakenteisuus ja asiakastyössä noudatetaan myös rakenteisen kirjaamisen ohjeita ja periaatteita. Tiimien terveyden- ja sairaanhoitajat kirjaavat toteutuneet käynnit ja asiakaskontaktit Pegasoksen kertomukseen kirjaamisen rakenteisia käytäntöjä noudattaen viivytyksettä, viimeistään viiden päivän kuluessa toteutuneesta käynnistä/kontaktista.

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

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

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

**Hervannan kotihoidon** henkilöstö tarkkailee laitteiden toimivuutta asiakaskäynneillä ja puuttuu tilanteeseen epäkohdan/vaaratilanteen havaittuaan. Mikäli terveydenhuollon laitteesta on aiheutunut vaaratilanne, tulee työntekijän ilmoittaa siitä myös viipymättä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista



vastaavalle henkilölle. Vaaratilanteen ilmetessä noudatetaan lakisääteistä vaaratilanneilmoitusmenettelyä. Vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite, ja sen edellytykset on kuvattu Lääkinnällisistä laitteista annetun lain 33 §:ssä. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja terveydenhuollon laitteen valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat terveydenhuollon laitteen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimike ja yhteystiedot:

Ryhmäpäällikkö Veijo Vaalanti, [veijo.vaalanti@istekki.fi](mailto:veijo.vaalanti@istekki.fi), p. 040 8616 232,

Gauffininkatu 3, 33900 Tampere

**Hervannan kotihoidossa** tehdään tietojärjestelmien häiriötilanteissa välittömästi ilmoitus käyttäjätukeen. Yksikössä toimitaan varautumissuunnitelman mukaisesti häiriön estäessä järjestelmien käyttöä. Asiakaskäynnit löytyvät tulosteena kotihoidon tiloista, myös ajantasainen hoitosuunnitelma sekä asiakkaan yhteystiedot tulostettuna lukollisessa kaapissa, jotta asiakastyö ei vaarannu häiriötilanteissa.

Etäkäyntien verkkohäiriötilanteissa toimitaan varautumissuunnitelman mukaisesti. Etäkäyntitiimiltä löytyvät ohjeet kannettavan tietokoneen liittämistä matkapuhelimen avulla internettiin sekä kannettavan tietokoneen etäyhteyden ottamisen ohjeet suojattuun verkkoon. Tarvittaessa etäkäynnit korvataan fyysisellä käynnillä asiakkaan luokse.

Lääkeautomaateissa on akku, joka pitkien sähkökatkojen varalta kestää 24 h. Tarvittaessa vikatilanteissa tehdään fyysinen käynti asiakkaan luokse hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi.

*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](#)

**Hervannan kotihoidossa** on ollut koko toiminnan ajan yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta vastaavaksi ja suunnitelma on hyväksytty vastuulääkärin toimesta.

**Hervannan kotihoidon** lääkehoitosuunnitelman tekemisestä, toteutumisesta sekä seurannasta vastaavat: Vastuulääkäri, esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja sekä jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä omalta osaltaan.

### 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 omaoivalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

**Hervannan 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. Hygieniayhdyshenkilö perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Hygieniayhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

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. Käsienspesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynnärtapeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana, kynnet ovat lakattomat ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

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.

**Yksikössämme noudatetaan** Pirhan hygieniaohjeistusta. Infektioiden torjunnassa on tärkeää suojainten oikea ja oikea-aikainen käyttö. Osana työntekijöiden perehdytysuunnitelmaa käydään suojainten oikea käyttö ja varotoimet. Kotihoidon hoitohenkilöstöllä on käynneillä käsidesit, kasvomaskit ja kertakäyttöhansikkaat mukana (muu suojausvarustus tarpeen mukaan). Kengät suojataan kertakäyttöisillä suojilla. Jos asiakkaan tilanteeseen liittyy infektoriski, tästä tehdään asianmukaiset ilmoitukset potilastietojärjestelmään, jotta tieto välittyy kaikkia asiakasta hoitaville työntekijöille.

Yhteiskäytössä olevien puhelimien ja tietokoneiden sekä avainten käsittely säännöllisesti pintadesinfektioaineella. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Tarvittaessa henkilöstö voi kysyä lisäohjeita kotihoidon hygieniahoitajalta ja tätä hyödynnetään mm. epidemioiden ennalta ehkäisyyn.

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Pirhan hygieniahoitaja: Ulla-Maija Simppa, [ulla-maija.simppa@pirha.fi](mailto:ulla-maija.simppa@pirha.fi)

Hervannan kotihoidon hygieniayhdyshenkilöt: Mari Yli-Heikkilä, [mari.yli-heikkila@pirha.fi](mailto:mari.yli-heikkila@pirha.fi) sekä

Susan Pääskynpää, [susan.paaskynpaa@pirha.fi](mailto:susan.paaskynpaa@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 tietosuoja

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

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

Tietoturva kattaa hallinnolliset, toiminnalliset, tekniset ja muut keinot, joilla suojataan hyvinvointialueen tiedot, palvelut, tietojärjestelmät ja tietoliikenne niin normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Tietoturvalla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Jokaisen Pirhassa työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön suorittaa pakollisen tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Koulutukseen sisältyy hyvinvointialueen tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus. Suoritettu koulutus tulee näkyviin henkilön koulutustietoihin HR-työpöydälle. Esihenkilö pystyy tätä kautta seuraamaan henkilöstönsä välttämättömien koulutusten suorituksia. Tarvittaessa järjestetään työntekijän tai viranhaltijan roolin tai tehtävien mukaista kohdennettua tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Lisätietoa henkilöstölle: Koulutukset - intra.pirha.fi

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita päivitetään säännöllisesti ja uusista ohjeista ilmoitetaan Intrassa. Koska tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen liittyvät uhat muuttuvat jatkuvasti, on tärkeää, että työskentelyssä noudatetaan ajantasaisia ohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla.

Hervannan kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta omassa yksikössään. Työntekijät veloitetaan ylläpitämään tietosuojaosaamistaan. Perehdytyksessä käydään läpi asiakaskäytien kirjaaminen potilastietojärjestelmällä.

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](#))

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. **Hervannan kotihoidossa** asiakastyön kirjaamiseen liittyvät käytännöt käydään läpi työntekijän kanssa perehdytyksen aikana ja tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan varmistetaan osallistuminen koulutukseen.

**Hervannan kotihoidossa** päivittäisen asiakastyön kirjaamiseen on käytössä mobiili Hilikka, toiminnanohjausjärjestelmä, josta kirjaukset siirtyvät Pegasos -potilastietojärjestelmään. Kirjaaminen on osa asiakastyötä ja toteutetaan välittömästi asiakaskäynnillä tai viivytyksettä mahdollisimman pian toteutuneesta käynnistä. Hoitosuunnitelmassa on käytössä rakenteisuus ja asiakastyössä noudatetaan myös rakenteisen kirjaamisen ohjeita ja periaatteita. Tiimien terveyden- ja sairaanhoitajat kirjaavat toteutuneet käynnit ja asiakaskontaktit potilastietojärjestelmän kertomukseen kirjaamisen rakenteisia käytäntöjä noudattaen viivytyksettä, viimeistään viiden päivän kuluessa toteutuneesta käynnistä/kontaktista.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla. Henkilöstö ja harjoittelijat ohjataan tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevaan aineistoon perehdytyksessä. Kotihoidon perehdytysoppaaseen on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen Intranetistä. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä

sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat ja työntekijä myös allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitosopimuksen. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan. Kotihoidon työntekijät suorittavat pakollisen verkkokoulutuksen (Tietosuoja ja tietoturvan peruskoulutus), joka uusitaan kahden vuoden välein.

*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

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

Tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Tietosuoja ja tietoturvan yhteyshenkilö täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin nousseiden tietojen pohjalta. Lomakerekisteri Tietosuoja ja tietoturvakierrolomake Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteutamisesta. Lomake huomioidaan seuraavalla kierrolla. Kierrosta tiedotetaan alueen tietosuoja ja tietoturva vastuuyhteyshenkilöä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että ilmoitusten käsittelijöiden ja yksiköiden tiedot ovat ajan tasalla. Jos yksikön työasema antaa virusvaroituksen tai toimii oudosti, otetaan ensin yhteyttä organisaation käyttötukeen ja noudatetaan ohjeita. Tämän jälkeen asiasta ilmoitetaan esihenkilölle, tietoturvavastaavalle tai tietosuojavastaavalle ja tehdään HaiPro-ilmoitus. Häiriön selvittämiseksi on tärkeää kuvata tarkasti, missä ohjelmassa tai tilanteessa häiriö ilmeni ja mitä tapahtui ennen sitä.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa hänen henkilötietojensa keräämisestä ja käsittelystä.

Lisätietoa: Potilasrekisteri - [pirha.fi](https://pirha.fi) ja Tietosuojaselosteet - [pirha.fi](https://pirha.fi)

Lisätietoa henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, asiakaspalautelomakkeella, joka on tulossa kotihoidon asiakaskansioon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisäateisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa. Kysely on viimeksi toteutettu 2024.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistuja-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.

**Hervannan kotihoidossa** otetaan palautetta vastaan mielellään, palautteen avulla pystymme kehittämään palvelujamme jatkuvasti. Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jokaisella säännöllisen kotihoidon asiakkaalla on asiakaskansio, josta löytyvät ohjeet palautteen antamiseen.

Hyvinvointialueelle on myös nimetty lakisäateinen (Kuntalaki 410/2015) vanhusneuvosto varmistamaan ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Vanhusneuvoston edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

## 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 \(pirha.fi\)](http://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 asiakassuunnitelmissa 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.

**Hervannan kotihoidossa** tiedottamiseen käytetään viikottaisia henkilöstöpalavereja ja Teams -kanavan ryhmiä. Ajantasaisia ohjeita pidetään yllä Teamsissä. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisestä intrasta löytyy yksikkösivut. Myös sähköpostia käytetään yleisten asioiden sekä ohjeiden tiedottamiseen.

Varautumissuunnitelmaa kotihoidon kotikäyntien osalta ja tietoliikennekatkoksia varten pidetään yllä paperisten hoitosuunnitelmin sekä käyntilistoin. Tietoliikennekatkoksen aikana tai Hilka -



toiminnanohjausjärjestelmän toimintahäiriötilanteissa käynnit katsotaan paperilistoilta sekä asiakkaan hoitosuunnitelmalta. Näin varmistetaan asiakastyön toteutuminen häiriötilanteissa.

**Yksikköemme** asiakkaiden hoitosuunnitelmat ovat ajantasaisia. Asiakastiedot kirjataan viipymättä hoidon toteuduttua, viimeistään viiden päivän kuluessa. Jokaisesta käynnistä tehdään asianmukaiset merkinnät potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelman lukeminen ja sen noudattaminen on myös jokaisen työntekijän henkilökohtainen velvollisuus, ja osa päivittäistä työtä.

**Hervannan kotihoidon** esihenkilö kartoittaa työntekijöiden osaamista ja koulutustarpeita. Jokainen työntekijä yksikössä on velvollinen perehdyttämään uutta työntekijää käytäntöihin. Mahdollisiin koulutuksiin ilmoitaudutaan HR-työpöydältä löytyvän koulutuskalenterin kautta. RAI-arviointien tekeminen on systemaattista ja uuden asiakkaan kohdalla ensimmäinen arviointi tehdään kolmen viikon kuluessa käyntien aloituksesta. RAI-arvioinnit tehdään yhteistyössä tiimin terveyden- tai sairaanhoitajan sekä lähihoitajien kesken. Ajantasaisia ohjeita toimintaan löytyy myös Hervannan kotihoidon Teams -kanavalta, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa.

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

Riskienhallinnan sähköinen tallennusalue Granite on otettu käyttöön Hervannan kotihoidossa. Tänne on dokumentoitu toimintaan liittyvät tunnistetut riskit ja niiden hallinta. Granite varmistaa systemaattisen riskienhallinnan sekä tunnistaa kehittämistarpeet.

*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.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan **Hervannan kotihoidossa** työntekijöiden osallistumisella erilaisiin koulutuksiin liittyen vaarojen tunnistamiseen ja niiltä suojautumiseen sekä ennakoiwaan riskienhallintaan. Esihenkilöjohtoisesti seurataan vaaratapahtumailmoituksia. Yksikössä panostetaan ehkäisevien ja korjaavien toimien suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan.

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.

**Hervannan 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.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Hervannan kotihoidon esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, ja tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään yleisellä tasolla **Hervannan kotihoidossa**, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä haittatapahtumia. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö seuraa HaiPro -ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

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

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 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.

**Hervannan kotihoidossa** toimitaan edellä kuvatun lain velvoitekohdan 29 § mukaisesti. Havaitusta epäkohdasta tehdään lisäksi ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Esihenkilön tehtävänä on ilmoituksen käsittely, ja asiassa edetään tilanteen edellyttämällä toimintatavalla ja toimenpiteillä.

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

**Yksikkömme henkilöstö** on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan, ja henkilöstö toteuttaa tätä toiminnassaan.

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

**Hervannan kotihoidossa** riskienhallintaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti jokapäiväisessä työssä. Tämä on myös jokaisen työntekijän velvollisuus. Tähän kuuluvat niin työturvallisuuden, asiakas- ja potilasturvallisuuden, tietosuojan ja tietoturvallisuuden jatkuva arviointi. Asiakkaiden säännöllisten potilas- ja hoitosuunnitelmien päivittäisellä varmistetaan riskien tunnistaminen ja niihin puuttuminen ennaltaehkäisevästi ja ajoissa.

Hygieniaohteiden sekä infektio- ja turvallisuuden käytäntöjen seuranta ja arviointi on jokaisen työntekijän velvollisuus ja osa päivittäistä työtä. Hygieniayhdyshenkilön tehtävänä on tehdä hygieniaan liittyviä seuranta- käyntejä yhdessä työntekijöiden kanssa ja arvioida hygienian toteutumista päivittäisessä työssä.

Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään vaara- tai haittatapahtumailmoituksen. Ilmoituksista kerätään tilastoja, joita käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Henkilöstö on velvollinen käymään läpi omavalvontasuunnitelman riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi.

### 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 sopimusosapuolen kanssa laatu- ja palvelun korjaamiseksi.

**Hervannan kotihoidossa** puututaan asiaan heti, jos havaitaan puutteita sopimuksen kautta hankittujen palveluiden laadussa esim. vuokrahoitajan ammattitaidossa. Sopimuksen kautta hankittujen palveluntuottajien kanssa on sovitut toimintaohjeet poikkeamien käsittelyssä.

### 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

#### Sote-valmiuskeskus:

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalueen hallinnossa toimii Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskus. Valmiuskeskuksen tehtävänä on YTA-alueensa hyvinvointialueilla:

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- koordinoita sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle
- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa ja tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia

- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteistyönä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriötilanteisiin ja johtaa niitä. Tehostetussa valmiudessa voidaan asettaa etusijalle muun muassa kiireisen toiminnan vaatimat työtehtävät, jos väestön terveys ja turvallisuus sitä edellyttävät.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuuden asiantuntijat - [intra.pirha.fi](mailto:intra.pirha.fi)

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

### 5.1 Toimeenpano

**Hervannan kotihoidon** esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Henkilöstö on sitoutunut noudattamaan omavalvontaa, ja toteuttaa sitä päivittäisessä työssä jatkuen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistään sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

**Hervannan kotihoidossa** omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ilmoitustaululle sekä löydettävissä sähköisenä yksikön Teams kanavalta. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle Teams-kavanan kautta tai tiimipalaverissa, josta kirjataan muistio.

### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

**Hervannan kotihoidon** asiakkaiden asiakaskansiossa on tietoa omavalvontasuunnitelmasta, ja tulostettu versio on pyynnöstä saatavilla asiakkaiden luettavaksi. Esihenkilön vastuulla on omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on yksikön henkilöstön vastuulla. Henkilöstöllä on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

**Hervannan kotihoidon** esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta noudatetaan.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 14.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Johanna Rajalin, kotihoidon esihenkilö
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.