

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Lielahden kotihoito ja Pohjoinen 2 alueen  
etähoivatiimi**

**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 .....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	11
3.4	Muistutusten käsittely .....	18
3.5	Henkilöstö .....	19
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	23
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	23
3.8	Toimitilat ja välineet .....	24
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	25
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	27
3.11	Infektioiden torjunta .....	29
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	29
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	30
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	31
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	31
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	33
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	36
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	36
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	36
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
5.1	Toimeenpano .....	37
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	38

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Lielahden kotihoito ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimi</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Lielahden kotihoito ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimi /Lielähtikeskus, Antti Possin Kuja 1, 2 krs. Puhelinnumero tiimiin 050 4620 473 ja kuvapuhelintiimiin 041 7302 707.      Palveluesimies Pirkko Ylianttila, <a href="mailto:pirkko.ylianttila@pirha.fi">pirkko.ylianttila@pirha.fi</a> ja palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, <a href="mailto:sirpa.hiltunen@pirha.fi">sirpa.hiltunen@pirha.fi</a></p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin</p>

ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Lielahden kotihoidossa on lokakuussa 2024 asiakkaita 113. Etähoivapalvelujen piirissä pohjoinen 2 alueella on 30 asiakasta.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin 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.

Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin työ on kahdessa vuorossa jokaisena viikonpäivänä tapahtuvaa pääasiassa ikäihmisten kotiin annettavaa hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa. Lielahden kotihoidon asiakkaiden yöhoito järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan arvioituna keskitetysti pohjoinen 2 alueen yöhoitajien turvin. Työnjärjestely on pohjoinen 2 alueella keskitetty Tesomalle ja siellä Lielahdella on oma nimetty työnjärjestelijä aamuvuoron aikana ja viikonloppuisin keskitetty. Esihenkilön apuna päivittäisresurssin hallintaa hoitaa koordinaattori. Etähoivatiimillä on teknologiaan perehtynyt nimetty lähihoitaja huolehtimassa rekistereistä ja laitehallinnasta sekä työntekijöiden opastamisesta ja neuvonnasta. Hoitotyön johtamisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja esihenkilön tuella.

Lielahdessa kotihoidon alue on jaettu maantieteellisesti kolmeen pieneen tiimiin, joista jokaisessa on yksi sairaanhoitaja työssä arkipäivisin. Hänen lisäksi hoitotiimissä työskentelee kahdessa vuorossa tarpeen mukainen määrä lähihoitajia, perushoitajia ja/tai hoitotyön opiskelijoita. Yksikössä asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja ja tälle hoitajapari, joiden tehtävänä on säännöllinen ja kokonaisvaltainen asiakkaan hoito ja asiakkaan ympäristön silmäys sekä avuntarpeen tarkistus, jääkaapista ym. ravitsemuksen tarkistus sekä pienet kodinhoidolliset ja edunhoidolliset työt esim. asiakkaalle alkaa maksamattomia laskuja kasaantua kotiin, vaikka ne eivät lue hoitosuunnitelmalla. Vastuuhoitajapari on lähellä asiakasta, oppii tuntemaan ja osaa huomioida voinnin muutokset vastuuhoidettavien asiakkaiden käynneillä ja pitää huolen, että he käyvät säännöllisesti omilla asiakkaillaan. He huomioivat vastuuhoidettavan asiakkaan käynneillä asioita, jotka helpottavat muiden kävijöiden työtä esim. kauppalistapohjien tekeminen asiakkailleen. Vastuuhoitajapari huomioi, että asiakkaalle määrätyt seurannat ja hoitosuunnitelman mukainen hoiva ja hoito toteutuvat yhdessä sairaanhoitajan ja muun hoitotiimin kanssa. Vastuuhoitajaparin vastuulla on myös hoitosuunnitelman päivittäminen sekä RAI-arviointien ajantasaisuus yhdessä muiden kävijöiden ja sairaanhoitajan kanssa.

Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin asiakkaita on Lielahden kotihoidon lisäksi Pynnikin, Amurin, Pispan, Pispanlinnan ja Tesoman kotihoidoista. Työ on luonteeltaan täysin vastaavaa asiakkaan tarpeiden

mukaista, kokonaisvaltaista hoitotyötä etähoivalaitteen avulla kuin tiimin läsnäolokäynnit asiakkaille. Asiakkaan lääkehoitoa turvaamaan asiakkaalla voi olla lääkeautomaatti käytössään. Tukipalveluna asiakkailla on mahdollisuus saada kauppapalvelu Pirkanmaan osuuskaupan toimesta ja turvapalvelua ADDsecure Smart Care Oyn toimesta. Palvelutarpeen perusteella asiakkaalla voi olla myös päivätoimintaa, jota tuotetaan Pispán lähitorin yhteydessä. Asiakkaalla voi olla myös pesupalvelu haastavien pesutilojen takia päivätoimintapalvelussa ilman varsinaista päivätoimintaa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy, lisätään myös päivätoiminnan palveluntuottaja ja lääkäripalvelujen tuottaja. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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

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

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

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

Lielahden kotihoidossa ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ja palvelulupaus on käsitelty kesäkuusta 2024 alkaen ensin pikkutiimeissä sairaanhoitajien vetämänä yhdessä keskustellen ja kirjaten ylös käytännön toteumaa. Vastaava sairaanhoitaja on käynyt tiimien kanssa elokuussa 2024 yhteisen keskustelun arvoista ja palvelulupauksesta. Toimimme yhdessä Pirkanmaan hyvinvointialueen Pirhana-oppaan mukaisesti ja sen syvällisemmän käsittelyn ja työkuulttuurin luomistyön aloitamme Lielahden kotihoidossa ja P2 alueen etähoivatiimissä keväällä 2025 valmentavan johtamisen mukaisesti. Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen ja palvelulupauksen mukaisesti.

2024 elokuussa käydyn keskustelun mukaan meidän toiminnassamme palvelulupaus ja arvot näkyvät niin, että kunnioitamme asiakkaan rajoja, kohtaamme tasa-arvoisesti taustoista riippumatta sekä huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Olemme kiinnostuneita asiakkaista yksilöinä ja olemme kiireettömästi asiakkaille läsnä. Käyntien yhteydessä kohtaamme asiakkaan lämmöllä yksilöllisesti. Tuemme asiakasta arjessa huomioiden hänen voimavaransa ja toimintakykynsä. Toimimme kunnioittavasti asiakkaan kotona ottaen huomioon asiakkaan toiveet sekä yksilölliset kotiolosuhteet. Olemme rohkeasti ja avoimesti yhteydessä asiakkaan omaisiin sekä teemme yhteistyötä asiakkaan edun mukaisesti. Omaisyhteistyössä luomme ja tuemme luottamuksellisia suhteita. Puhumme asiakkaan asioista luottamuksen mukaisesti. Huomioimme vaitiolovelvollisuuden. Rohkeasti olemme yhteydessä moniammatillisesti eri tahoihin kuten sairaala, toimintaterapeutti ja lääkäri. Vaikeatkin asiat otamme rohkeasti esille sekä asiakkaiden, että omaisten kanssa.

Työskentelemme vastuullisesti sekä asiakkaan luona, että toimistolla. Teemme aloitetun työtehtävän loppuun. Työtehtävän jäädessä kesken, huomioimme sen loppuun tuottamisen ilmoittamalla muille tai pyytämällä toista jatkamaan. Poikkeamissa teemme HAIPRO-ilmoituksen. Kunnioitamme työyhteisömme jäseniä ja otamme toiset huomioon sekä autamme toisiamme. Arvostamme työyhteisömme jäseniä ja hyväksymme jokaisen erilaisuuden. Kohtaamme toisemme ystävällisesti ja ihmisläheisesti. Työyhteisössä luomme luottamuksen toisiimme. Voimme luottaa siihen, että kaikki hoitavat asiakkaan hoitosuunnitelmalla olevat asiat ja vievät ilmi tulleen asiakkaan asian tarvittaessa eteenpäin hoidettavaksi. Meillä vallitsee keskinäinen luottamus eri ammattiryhmien välillä. Ilmaisemme omat mielipiteemme rohkeasti ja otamme vaikeatkin asiat esille työyhteisössä. Aina ei tarvitse olla samaa mieltä asioista ja emme mitätöi toistemme mielipiteitä.

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.

Lielahden kotihoidossa ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä jokaiselle asiakkaalle tehdään RAI arviointi säännöllisesti ja sen pohjalta suunnitellaan yksilölliset kotihoidon palvelut asiakkaan omia toiveita mahdollisuuksien mukaan kuunnellen ja kuntalaisten tasa-arvoisuus huomioiden. Kotihoidon palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia ja palvelut sitovat molempia osapuolia. Asiakkaan oma näkemys ja tahto kirjataan ylös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaalta pyydetään palveluiden aloituksen yhteydessä tarvittavat suostumukset hänen asioidensa hoitamiseksi tarvittaessa esimerkiksi päihdepalveluiden kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Lielahden kotihoidossa ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä Lielahden, Ryydynpohjan, Pohtolan, Lintulammin, Niemen, Niemenrannan ja Lentävänniemen alueella asuville tamperelaisille aikuisille kotihoidon asiakkaille.

## 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)



### **Omaavontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

**Osallistuneiden nimet ja nimikkeet** Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin omaavontasuunnitelmaa on valmisteltu pieniin asiakokonaisuuksiin kerrallaan paneutuen vastaavan sairaanhoitajan ja tiimin sairaanhoitajien vetämänä pikkutiimeissä ja koko tiimin tiimipalaverissa esihenkilön ohjeistuksen mukaisesti alkaen 3.7.2024 keskiviikkoisin asiakaspalaverien yhteydessä. Esihenkilö yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa on koonnut käyty keskustelut omaavontasuunnitelmaan ja näin jokainen tiimin lähihoitaja on yhdessä sairaanhoitajan kanssa päässyt osallistumaan omaavontasuunnitelman laadintaan. Valmis allekirjoitettu omaavontasuunnitelma käsitellään 4.12. 2024 tiimipalaverissa. Lisäksi jokainen tiimiläinen ja uusi työntekijä lukee ja kuittaa perehtyneensä siihen myös itsenäisesti.

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

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet – palveluesimies Pirkko Ylianttila, pirkko.ylianttila@pirha.fi ja vastaava sairaanhoitaja Katri Rantala katri.rantala@pirha.fi

### **Omaavontasuunnitelman päivitys**

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

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

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(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), Sairaala hoito tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatutavoitteiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 -

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

Lielahden kotihoidossa ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä palveluiden laadullisia edellytyksiä tarkastellaan kuukausittain esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan ja tiimin sairaanhoitajien toimesta Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI-prosessin laatutavoitteiden mukaisesti. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla olevan palautekanavan kautta tai suoraan tiimin kaikille ammattiryhmien työntekijöille. Tämän lisäksi asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta. Viimeksi THL kotihoidon Kerro palvelustasi kysely toteutettiin talvella 2024. HaiPro-tapahtumista vastaava sairaanhoitaja tekee koonnit 4/vuosi ja kaikki tapahtumat käsitellään tiimeissä ja niihin etsitään yhdessä keinoja puuttua.

Henkilöstö perehdytetään laadunhallintaan ja laatuvaatimuksiin kertaamalla asioita tiimipalavereissa säännöllisesti ja keskustelemalla hyvistä käytännöistä ja linjauksista eri yhteyksissä yhdessä oppien ja tietoa ja taitoja hyödyntäen. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäiset internetsivut ovat jokaisen työntekijän käytettävissä. Osaamisen kehittäminen koulutusten avulla koko työyhteisössä. Uudet työntekijät perehtyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen asioihin yhdessä esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan, lähihoitajan ja tulevaisuudessa myös intro perehdytysohjelman avulla. Jokaisella on ilmoitusvastuu HAIPRO-järjestelmään toiminnassa ilmenevistä poikkeavista havainnoistaan. Epäkohtailmoitukset käsitellään asianosaisten ja tarvittaessa koko työyhteisön kesken.

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.

Lielahden kotihoidossa on nimetty lisävastuita:

- Hygieniayhdyshenkilö ja opiskelija/perehdytysvastaava Minna Luuro
- Hygieniayhdyshenkilö Tuija Järvenpää ja
- turvallisuusyhdyshenkilöt Jaana Ervelius ja Sanna Rajamäki
- Vaippavastaavia ovat Mikko Vessari ja Sanna Rajamäki
- Autovastaavat (huollot ja renkaanvaihdot Milla Perkiö ja Sari Katajisto

- RAI-avainosaajat kaikki sairaanhoitajat omissa timeissään ja Sari Katajisto. Sarin tehtävään kuuluu koordinoita ja organisoida yhdessä asiakkaalle määriteltyjen vastuuhoidotajien sekä työnjärjestelyn kanssa puolivuositaisarviointeja ja arviointeja tiimeissä asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Lielahden kotihoidossa ja pohjoinen 2 alueen kuvapuhelintiimissä asetuista RAI-laaturavoitteista 9/2024 mukaan asiakkaat osallistuvat arviointiin tavoite yli 90 % toteutuu 94 %, asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen yli 90 % toteutuu 96 %, sairaalahoitoa tai käynti päivystyksessä tavoite alle 30 % toteutuu 22 %, Kipu tavoite alle 7 % toteutuu 6 %. Ravitsemuksen tavoite BMI alle 24 ja laihtuu alle 10 % toteutuu 15 % ja kaatumiset 90 vrk aikana vähintään kerran tavoite alle 20 % toteutuu 30 %. Kaatumisten ja ravitsemuksen tavoitteisiin pääsemiseksi alueella tulisi olla asiakkaille riittävät ajat omatoimisuuden tukemiseen ja sitä kautta saada arkikuntousta lisää sekä samalla ohjaaminen ja ylipäätään tilanteeseen puuttuminen olisivat mahdollisia. Lisäksi huomiota lääkityksen tarkistukseen, asiakkaan käyttämiin kenkiin, mattoihin asunnossa, liukuestesukkiin ja jumppaohjeiden hyödyntämiseen.

*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.

Pohjoinen 2 alueen kuvapuhelintiimin ja Lielahden kotihoidon omavalvonnasta vastaava palveluesimies Pirkko Ylianttila, pirkko.ylianttila@pirha.fi. Lielahden kotihoitoa ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimiä johtaa palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, sirpa, hiltunen@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.

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä palveluesimies vastaa ja johtaa toimintaa kokonaisuudessa. Palveluesimiehen apuna johtamisessa toimii vastaava sairaanhoitaja. Palveluesimiehen päivittäinen työ on henkilöstöjohtamista ja vastaava sairaanhoitaja johtaa asiakastyötä ja prosesseja. Vastaava sairaanhoitaja toimii palveluesimiehen sijaisena tarvittaessa. Päivittäistä henkilöstöresurssia hoitaa resurssikoordinaattori palveluesimiehen apuna.

### 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.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan niin, että toimimme asiakkaan taustoista ja sairauksista riippumatta ammatillisesti, asiakasta kunnioittaen ja arvostaen, kuunnellen ja huomioiden hänen toiveitansa mahdollisuuksien mukaan vaitiolo huomioiden. Kaikkeen ilmi tulevaan epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä nollatoleranssin mukaisesti.

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

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

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä asiakkaan omat toiveet otetaan aina mahdollisuuksien mukaan huomioon. Tarvittavat suostumukset potilastietojen käyttöön selvitetään asiakkaalta asiakkaaksi tulon vaiheessa. Asiakkaalle kerrotaan avoimesti kotihoidon toiminnasta ja

jokainen yksikössä työskentelevä voi ohjata ja kehottaa asiakasta palautteen annossa ja muistutusten yms. teossa Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisten internetsivujen ohjeiden mukaisesti.

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu niin, että asiakkaan omat toiveet otetaan mahdollisuuksien mukaan aina huomioon. Kotihoidon palvelut edellyttävät aina asiakkaalta vapaaehtoisuutta ja asiakkaan asioista sovitaan aina yhteistyössä asiakkaan sekä hänen lähiomaistensa kanssa ja molemmat osapuolet sitoutuvat yhteisesti sovittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelma päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa ja kuitenkin vähintään puolivuositain RAI arvioinnin yhteydessä joko vastuuhoitajan tai sairaanhoitajan tai tiimin lähihoitajan toimesta. Kotihoidossa ei ole rajoitustoimia käytössä.

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

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

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

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä ei ole rajoitustoimia käytössä.

### **Asiakkaaksi hakeutuminen**

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

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

### **Kuntouttava arviointijakso**

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



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

Lielahden kotihoidon asiakkaaksi tullaan Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden kotihoidon palveluita tarvitsevat/hakevan asiakkaan prosessin mukaisesti tai sairaalasta kotiin tilapäisen kotisairaanhoidon käyntien prosessin tai sairaalasta kotiin prosessin mukaisesti. Asiakas ja/tai omainen ottaa yhteyttä kotitoriin tai lähitoriin, joka suorittaa ensiarvion, onko asiakkaalla tarvetta hyvinvointialueen palveluille vai voiko asiakas hankkia tarvitsemansa avun yksityisesti vai ohjata asiakkaan muihin palveluihin. Jos asiakas ohjautuu hyvinvointialueelle, asiakasohjaaja tekee palvelutarpeenarvion ja siinä yhteydessä RAI osittaisarvion. Jos myöntämisperusteet arvion pohjalta täyttyvät, asiakas ohjautuu enintään 28 vrk kestäväälle arviointijaksolle kotihoitoon myönteisellä päätöksellä ja määräaikaisella palvelu- ja hoitosuunnitelmalla. Myöntämisperusteiden ollessa puutteelliset, asiakas ohjataan muihin palveluihin kielteisen päätöksen mukaisesti. Arviojakson aikana kotihoito tekee asiakkaasta kokonaistilanteen ja RAI-arvioinnin. Avo/kotikuntoutus arvio apuväline- ja kuntoutustarpeen. Lääkärinä toimii terveysaseman lääkäri tai muu asiakasta hoitava lääkäri arviointijakson ajan. Arviojakson päättyessä asiakas saa joko kielteisen tai myönteisen päätöksen, maksupäätöksen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman asiakasohjaajalta. Myönteisen päätöksen myötä säännöllinen kotihoito alkaa ja asiakas siirtyy halutessaan kotihoidon lääkärin asiakkaaksi.

Uuden asiakkaan prosessissa asiakkaan jouduttua sairaalahoitoon, kotiutuksen suunnittelu alkaa sairaalassa heti. Sairaala selvittelee asiakkaan kotitilanteen ja omaisten roolin asiakkaan arjessa, apuvälineet sekä tarpeen kuntoutukselle. Sairaala ohjaa asiakkaan joko kotitorille, lähitorille tai on yhteydessä asiakasohjaajaan. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu. Kotihoito vastaanottaa asiakasohjaajalta tilauksen kotihoidon palveluilla ja asiakas kotiutuu samaan tapaan arviointijaksolle kuin uuden asiakkaan prosessissakin on kirjattu. Mikäli asiakkaalla on selkeä, lyhytaikainen tarve vain tilapäiselle kotisairaanhoidolle, sairaala on suoraan yhteydessä kotihoitoon ja kotihoito aloittaa asiakkaalle tilapäiset kotisairaanhoidon käynnit sovitun mukaan maksimissaan 1/vko tai kesto on alle 2 kk.

Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin asiakkaaksi tullaan asiakkaan oman sairaanhoitajan toimesta sopimalla palvelun aloituksesta etätiimin työnjärjestelijän kanssa ja tilaamalla laite teknologiavastaavalta. Asiakkaan hoitosuunnitelma päivitetään, kerrotaan asiakkaan omaiselle mahdollisuudesta omaisyhteyden hyödyntämiseen ja viedään laite asiakkaalle hoitotiimin toimesta. Samassa yhteydessä täytetään asiakkaan kanssa tarvittavat lomakkeet ja toimitetaan ne teknologiavastaavalle hoitajalle. Käynnillä tehdään myös testisoitto. Jokaisella fyysisellä käynnillä on vielä hyvä varmistaa laitteen sijoitus ja toiminta asiakkaalta.

## Säännöllinen kotihoidon asiakkuus

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 palvelutarve, 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.

Lielahden kotihoidossa asiakkaan tullessa arviointijaksolle kotihoidon käynnille varataan aikaa aiemman asiakasohjaajan tekemän palvelutarpeen mukaisesti. Aloituskäynnille sovitaan riittävästi aikaa asiakkaan kotihoidon tarpeiden tarkempaa kartoitusta varten. Käynnillä selvitetään asiakkaan sen hetkinen lääkitys, liikkumiskyky, muistitilanne sekä kognitio. Huomioidaan myös asuinympäristön erityispiirteet myös palvelutarpeella olevan tiedon ulkopuolelta. Asiakkaan toimintakykyä ja pärjäämistä arvioidaan laajasti koko arviointijakson ajan. Asiakkaan sekä tarvittaessa omaisen mielipide avuntarpeesta selvitetään. Toimimme yhteistyössä sekä asiakkaan että omaisen kanssa. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käydään läpi kotihoidon kansion sisältö myös ensikäynnillä.

Asiakkaan hoitosuunnitelmaa noudatetaan sekä päivitetään tarvittaessa asiakkaan tarpeita vastaamaan heti, kun näihin saadaan tarkennusta. Käynneillä kiinnitetään huomiota kirjaamisen tärkeyteen. Arviointijakson aikana pyritään asiakkaalle sovitut käynnit kohdistamaan samoille hoitajille asiakkaaseen tutustumisen ja luotettavan arvioinnin vuoksi. Asiakkaan hoitoon osallistuvien kanssa jaetaan tietoa havainnoista asiakkaan hoitoon liittyen. Asiakasta ja/tai läheistä pyydetään huomioimaan RAI:n asiakastiedote ja täyttämään kyselylomake. Toimimme moniammatillisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. RAI-toimintakykyarviointi tehdään arviointijaksolla ajantasaisesti ja luotettavasti asiakkaan tarpeita vastaamaan.

Kehittämiskohteita: seuraavan käynnin huomioon: selvitä Xpvm mennessä asiakkaan hoidontarpeet. Tiimipalaverissa mietitään, kuka päivittää hosun.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen atähoivatiimissä Kerro palvelustasi kyselyn tulosten mukaan yksikössä otetaan puheeksi kotihoidon käynneillä yksinäisyys ja mielekäs arki asiakkaan kanssa. Häntä ohjataan liikkumisen tuen palveluissa, osallistumaan ystävätoimintaan, kerrotaan päiväpalvelun mahdollisuuksista, kerhotoiminnasta jne. Asiakas voi kokea jo pelkän puheeksi oton riittävän ja helpottavan tilannetta.

Jos asiakas tarvitsee edunvalvontaa, voi kuka tahansa asiakasta hoitava ottaa asian puheeksi asiakkaan kanssa, esimerkiksi asiakasohjaaja, lähihoitaja, sairaanhoitaja tai lääkäri. Lähihoitaja saattaa huomata käynnillä, että asiakkaan laskuja jää maksamatta tai asioita hoitamatta. Lähihoitaja voi kysyä asiakkaan asioiden hoitamisesta myös omaisilta ja tuo asian tarvittaessa esille omalle sairaanhoitajalle. Tarve edunvalvonnasta voi tulla ilmi myös esimerkiksi huoli-ilmoitusten tai muiden tahojen kautta. Sairaanhoitaja selvittää tapauskohtaisesti, kuinka asian kanssa edetään tarvittaessa viranomaisyhteistyönä. Omaisilla on mahdollisuus alkaa asiakkaan edunvalvojaksi, mikäli tämä sopii asiakkaalle ja omaiselle. Tarvittaessa voidaan hakea yleistä edunvalvontaa. Mikäli asiakkaalla on olemassa edunvalvontavaltuus, tämän voi vahvistaa lääkäri.

Sosiaalityön kautta tarjottava välitystili on myös vaihtoehto edunvalvonnalle ja sen saaminen on nopeampaa kuin edunvalvontaprosessi. Edunvalvontaa varten DVV:lle tehdään pyyntö. Pyyntö voi tehdä esimerkiksi omainen tai sairaanhoitaja. Mikäli asiakas kieltäytyy edunvalvonnasta, voi lääkäri arvioida DVV:n kautta saadun pyynnön kautta asiakkaan päätöksentekokyvyn. Edunvalvonnan määräämisessä kuitenkin korostuu itsemääräämisoikeus.

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

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

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

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava  
Hatanpääntkatu 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  
Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

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

### **3.4 Muistutusten käsittely**

#### **Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

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

tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

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

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

Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä asiakas, omainen tai muu läheinen laatii muistutuksen, jonka kirjaamo ottaa vastaan ja kirjaa asianhallintajärjestelmään (Pirre) sekä vastuuttaa muistutuksen käsittelyn vastuualuejohdolle, jos se koskee useaa yksikköä ja suoraan vastuuyksikköön, mikäli muistutus koskee vain sitä. Vastuualuejohto ottaa muistutuksen vastaan ja pyytää selvitykset vastuualueyksikön johdolta tai suoraan vastuuyksikköjohtoon, joka pyytää selvitykset vastuuyksiköstä. Vastuuyksikön päällikkö laatii vastauksen Pirressä saatujen selvitysten mukaan koskien yksin meidän yksikköjämme. Useita yksiköitä koskeneeseen muistutukseen vastuualuejohtaja laatii selvityksen yksikön päällikön selvityksen avulla. Vastaus lähetetään asiakkaalle tai omaiselle, tarvittaessa myös AV:lle tai Valviraan tiedoksi ja asia suljetaan Pirressä. Meidän yksikössämme puututaan ilmi tuleviin epäkohtiin ja kehitetään toimintaa jatkuvasti niin, että estetään mahdollisiin muistutukseen johtavien seikkojen mahdollisuus ja uusiutuminen.

### 3.5 Henkilöstö

Lielahden kotihoidossa työskentelee:

1 palveluesimies

1 vastaava sairaanhoitaja

3 sairaanhoitajaa

25 lähihoitajaa

1 lähihoitajaopiskelija ilman lääkehoidon toteuttamista oppisopimuksella

Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä työskentelee:

6 lähihoitajaa

Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä on aina yksi aamuvuorossa ja yksi iltavuorossa. Lielahden kotihoidossa palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat työskentelevät arkisin klo 7.30–15.30 välillä työaikansa mukaisesti. Lähihoitajat työskentelevät kahdessa vuorossa kaikkina viikonpäivinä, arkiamuissa 9–12 hoitajaa, viikonloppuisin aamuissa 8–10 ja aina iltaisin 5. Lielahden ja pohjoinen 2 alueen päivittäisresurssia hoitaa resurssikoordinaattori. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti sijaisjärjestelyt hoidetaan ensisijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstön voimin esim. tarjoamalla tuplavuoroa tai vuoronvaihtoa omalle henkilöstölle, liikuttelemalla työntekijöitä vastualueen sisällä tai eri kotihoidon vastualueiden kesken. Mikäli näistä ei ole mahdollista saada poissaoloon tekijää, laitetaan vuoro auki temporeen ja vasta viimesijaisena sijaisjärjestelynä käytetään ns. suoraostoa Socialan hoitajavuokrauksen portaalin kautta. Pitkäaikaisemmissa sijaistarpeissa pyydetään rekrylupa HR:stä ja laitetaan paikka sisäiseen sekä julkiseen hakuun. Palveluesimies ja/tai vastaava sairaanhoitaja haastattelevat hakijat. JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki rekisteröinti tarkistetaan palvelusuhdetta suunniteltaessa rekisteristä. Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen kuvapuhelintiimissä työskentelee tehtävän mukaisen koulutuksen suorittaneita tai kyseisen ammattiin opiskelevia ja riittävän osaamisen hallitsevia työntekijöitä. Palveluesimies ja vastaava sairaanhoitaja arvioivat osaamiseen tason. Lähihoitajaopiskelijalla on oltava lääkehoito-oikeudet ja opintoja suoritettuna vähintään 120 op ja sairaanhoitajaopiskelijalla sairaanhoitajan sijaisuuteen vähintään 140 op. Sairaanhoitajaopiskelija tai vastaava hoitotyön opiskelija voi toimia kotihoidon lähihoitajan tehtävissä suoritettuaan 100 op. Opiskelijalla on oltava myös voimassa oleva opinto-oikeus oppilaitokseen. Hoiva-avustajana voi toimia myös 60 op lähihoitajan tutkinnosta suoritettuaan, mutta ilman lääkehoitoa.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- 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 päättyneitä 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/>

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä vastaava sairaanhoitaja seuraa ja organisoii lääkehoitoluvat työntekijöille. Hän myös käsittelee HAIPROta ja mikäli huomaa, että jollain työntekijällä on haasteita osaamisessa tai joku myy yksikön työntekijä työssään havaitsee osaamisvajeita, ne tuodaan julki ja niihin puututaan esim. ohjaamalla työntekijää tai osallistamalla lisäkoulutuksiin. Työntekijöillä on oltava riittävä kielitaito asiakkaiden ja heidän asioiden hoitoon asiakkaiden luona, tiimissä, omaisyhteistyössä sekä moniammatillisessa työssä. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua Pirkanmaan hyvinvointialueen HR pöydällä oleviin koulutuksiin kiinnostuksen, tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan. Palveluesimies seuraa vuositasolla koulutuskalenteria ja kehityskeskusteluissa muistuttelee velvollisuudesta.

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

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

Lielahden kotihoidossa laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan tarkistamalla opintosuoriteote palveluesimiehen toimesta ja haastatteleamalla henkilö tehtävää varten. Opiskelijalle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa tehtävän käytännön perehdytyksestä. Lääkehoidon perehdytyksen antaa vastaava sairaanhoitaja. Palveluesimies vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta yhdessä perehdyttäjän ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä työskentelee vain kokeneita työhön perehdytettyjä hoitajia.

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä työntekijöiden osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan mm. asiakaspalautteilla, HAIPRO-järjestelmän avulla, seuraamalla toteutuneita asiakasaikoja ja henkilöstön suorittamia koulutuksia. Ilmenneihin epäkohtiin puututaan ja korjataan tilanne esimerkiksi neuvomalla ja ohjeistamalla työntekijöitä.

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

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

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä uusina aloittavat henkilöt esittävät palvelusuhteen alussa voimassa olevan iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen valvontalain 28 §:n perusteella palveluesimiehelle. Hän ilmoittaa alueensa henkilöstösihteerille rikosrekisterin esittämis- ja myöntämispäivän henkilötietoihin tallennusta varten.



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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueella henkilöstön riittävyys varmistetaan työnjärjestelyssä jakamalla asiakkaiden käynnit palveluntarpeen mukaisesti. Tarvittaessa palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja tai päivittäistä resurssia hoitava koordinaattori järjestelivät tarvittavan henkilöstöresurssin. Vain, jos mistään toimenpiteistä huolimatta ei saada resurssia riittäväksi, voidaan käyntiaikoja joutua alittamaan esimiehen erillisellä luvalla. Tällöin asiakkaalle luvattu hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen, hoitamatta jäänyt työ ja ei lakisääteinen palvelu, tehdään muuna, myöhempänä aikana, kun resurssi saadaan kuntoon esimerkiksi palkkaamalla lisää.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä tehdään aktiivista yhteistyötä muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tai tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Tiimin sairaanhoitajat ja tarvittaessa myös lähihoitajat osallistuvat viikoittaiseen TARMO-palaveriin, jossa moniammatillisesti pohditaan asiakkaan palveluntarvetta ja hoitotyönkeinoja. Lähihoitajat voivat tilata asiakkaalle tarvittaessa esimerkiksi jalkahoitajan, kampaajan, siivoojaan tai olla yhteydessä henkilökohtaiseen avustajaan asiakkaan suostumuksella.

*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

Lielahden kotihoidon ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin tiimin toimitilat ovat vuokralla kauppakeskukselta/Kevalta. Palotarkastus on tehty v.2024 vuokranantajan toimesta. Kuvapuhelintiimin työtilan sisäilmataarkastus/soveltuvuus on selvitetty v.2024. Tilapalvelut ovat tehneet katselmuksen v 2024 tilojen soveltuvuudesta kotihoidon käyttöön. Yksikköön on tehty omatoiminen palotarkastus 10/24 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Paloturvallisuusriskiä nostaa puhelinten ja sähköpyörien akkujen lataus sekä runsaat tietokonetyöpisteet.

Kotihoidon työssä asiakkaiden omissa kodeissa voi olla riittämätön ilmanvaihto, kuumuus, likaisuus, pölyt, rikkiäiset sähkölaitteet yms, joihin kotihoito voi vaikuttaa ohjamaalla ja neuvomalla asiakasta ja omaista eli puuttamalla asiaan.

Toimitilojen siivouksesta vastaa ISS ja Paketti palvelun kautta tehdään huoltopyynnöt toimitiloihin liittyen. Kaikki kotihoidon omat välineet päivitetään säännöllisesti uusiin, jotta alueella ei ole käytössä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä. Asiakkaita ohjataan hankkimaan omaan hoitoonsa liittyvät välineet itse, jotta esim. infektiovaara pienenee.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

#### Tietosuoja ja tietoturva

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2012) velvoitteista huolehditaan kalibroimalla hoitajien käytössä olevat verenpainemittarit säännöllisesti. Asiakkaan käytössä olevat nostolaitteet huolletaan tarpeen mukaan ja niiden käyttö perehdytetään uusille työntekijöille. Tarvittaessa voidaan hyödyntää myös kotikuntoutuksen työntekijöitä opastamisessa ja neuvonnassa. Verensokerimittarit annetaan työntekijöille VSH toimesta ja asiakkaille sh-toimesta tarvittaessa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Lielahden kotihoidon yksikössä on esim. saturaatiomittari, vaaka, kuumemittari ja ranneverenpainemittari. Tarvittaessa laitteiden käyttöön perehdytetään ja kerrataan oikeaoppista käyttöä.

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 tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyväty 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 terveystietojärjestelmien 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. 0

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan, ja esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön. Työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön. Tarvittaessa työntekijä voi myös osallistua sisäisiin ohjelmisto- ja järjestelmäkoulutuksiin.

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

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvavastaavalta](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvapoliittia](#). 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 toteutumisesta 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.

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä on käytössä varautumissuunnitelmat ns. U-kaapissa ja tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ilmoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen intrassa ja laajalla jakelulla jokaisen omaan työsähköpostiin. Varautumissuunnitelma otetaan käyttöön, mikäli järjestelmät eivät toimi ja tieto ei liiku.

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisia linjauksia, joiden mukaan asiakkaan lääkkeenoton seuranta ensisijaisesti tapahtuu joko kuvapuhelinpalvelun tai Evondos-lääkeautomaatin tai näiden molempia hyödyntämällä. Asiakas voi myös halutessaan hankkia tarvitsemansa palvelun esim. yksityisesti. Mikäli asiakkaan palvelutarve ei tule teknologisia ratkaisujen avulla täytettyä turvallisesti, voidaan tilalle tarjota fyysinen käynti. Kuvapuhelinpalvelulla asiakas voi myös osallistua erilaisiin virikkeellisiin tuokioihin ja omaisyhteyksiä hyödyntämällä saada lisää mielekästä arkea itselleen. Jokainen työntekijä perehdytetään tarvittaessa teknologian hyödyntämiseen siihen perehtyneen lähihoitajan toimesta. Teknologian vikatilanteissa voidaan asiakasta tavoittaa fyysisillä käynneillä. Hälytykset esimerkiksi ottamattomista lääkkeistä ohjautuvat suoraan kotihoidolle.

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

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

*Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirkanmaan 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](#)

Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin lääkehoitosuunnitelma on laadittu 20.6.2024. palveluyksikön palveluesimiehen, vastaavan sairaanhoitajan ja lääkärin toimesta. Lähiesihenkilöllä on kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Lähiesihenkilö vastaa työntekijöiden ohjeistuksesta ja perehdytyksestä, riittävästä lääkehoidon osaamisesta sekä lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön riittävydestä. Lääkäri vastaa kotihoidon asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Lähiesihenkilön ja lääkärin kanssa turvallisen lääkehoitoprosessin toteutumista suunnittelee ja seuraa lääkevastaava, joka on tiimimme vastaava sairaanhoitaja. Lääkevastaava myös vastaa lääkitysturvallisuudesta ja perehdyttää uudet työntekijät lääkehoitoprosessiin sekä kertaa prosessia

tiimipalavereissa säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa laatijoiden toimesta sekä aina ohjeiden ja toiminnan olennaisesti muuttuessa.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä jokainen työntekijä suorittaa infektioiden torjunnan verkkokurssin ja toimii annettujen ohjeiden mukaan. Yksikköön on myös nimetty omat hygieniayhdyshenkilöt, joiden tehtävänä on tuoda hygieniayhdyshenkilöiden palaverista koulutuspalautte tiimin, seurata hygieniakäytäntöjä tiimissä, ohjata ja opastaa henkilöstöä toimimaan annettujen ohjeiden mukaan. Hygieniayhdyshenkilöitä meidän tiimissämme ovat Minna Luiro ja Tuija Järvenpää.

Pirkanmaan hyvinvointialueella hygieniahoitajina toimivat

Ulla-Maija Höglund, ulla-maija.hoglund@pirha.fi, puhelin 040 0159 663

Tarja Niemi, tarja.k.niemi@pirha.fi, puhelin 040 806 3013

Emmi Lilius, emmi.lilius@pirha.fi, puhelin 040 800 4070

*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

Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin palveluesimies Pirkko Ylianttila vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä jokainen työntekijä suorittaa Moodlessa Tietosuoja- ja tietoturvan peruskoulutuksen työsuhteen alussa ja 2 vuoden välein. Jokainen työntekijä suorittaa Moodlessa sosiaalihuollon kirjaaminen-koulutuksen sekä Kanta-sivuilla Sosiaalihuollon

asiakastietovarannon toimintatavat-koulutuksen. Palveluesimies seuraa toteumaa. Yksikköön on nimetty Turvallisuusvastaava, jonka kanssa palveluesimies tekee Tietosuoja- ja tietoturvakierroon vuosittain ja toimintaa korjataan tarvittaessa kierron mukaisesti. Kierron jälkeen tietosuojasta pidetään vuosittain tiimipalaverissa koonti ja kerrataan yhdessä tietoturvaan liittyviä asioita kuten turvasähköpostin käyttö ja tietoturvalliset työtavat.

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:



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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä asiakkailla tai omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta yksikön toimintaan liittyen sähköistä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanavan kautta. Palveluesimies käsittelee palautteen ja tarvittaessa myös alueen päällikkö osallistuu sen käsittelyyn. Palautteista tulee koonnit palveluesimiehelle. Yksikkö myös osallistuu valtakunnalliseen THL Kerro palvelustasi-kyselyyn kannustaen asiakkaita ja omaisia osallistumaan. Koonnit käsitellään työyhteisössä tiimipalaverissa yhdessä oppien ja kehittämisen toimintaa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan ja antamaan palautetta hyvinvointialueen palautekyselyihin ja näin vaikuttamaan hyvinvointialueen asioihin, työoloihin jne. Yksikön ilmapiiri on avoin, ymmärtävä ja hyväksyvä kaikelle palautteelle. Palautteesta opitaan. Palaute ja kyselykoonneista tehdään yksikköön yhdessä kehittämistehtävät.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

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

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen.  
Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava

perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä palveluesimiehen vastuulla on kerrata yksikössä työntekijöiden kanssa säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuusohjeita. Jokaisella yksiköissä työskentelevillä on itsellä velvollisuus noudattaa ohjeita ja kerrata niitä itsekseen säännöllisesti. Jokaisella on velvollisuus nostaa esille havaitsemiaan turvallisuuspuutteita. Toiminnan riskejä tunnistetaan tarkastelemalla toimintaa ja työkäytänteitä kriittisesti työssä, asiakaspalavereissa, tiimipalavereissa, erilaisten raporttien ja yhteenvedojen kautta. Työturvallisuustoiminnan riskejä tunnistetaan GRANITE- riskiarviointiohjelman avulla, jonka arviointi päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain ja etsitään yhdessä terveelliset ja turvalliset tavat toimia niin asiakas, työntekijä kuin työyhteisötasollakin. Asiakkaille ja työntekijöille tapahtuvien haitta- ja vaaratapahtumien, tietoturvapoikkeamien, työtaturmien yms. poikkeamien ilmoittaminen on myös jokaisen velvollisuus. Nämä käsitellään myös säännöllisesti yhdessä oppimistarkoituksella. Asiakkaan tilanteen niin vaatiessa palveluesimies voi myös tehdä riskinarvion asiakkaan hoitoon liittyen, jonka pohjalta asiakkaan hoito voidaan joutua ohjaamaan tarkoituksen mukaisempiin palveluihin esim. aggressiiviseen käyttäytymisen ja hoitoon sitoutumattomuuden vuoksi. Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuuden varalle yksiköllä on koko ajan voimassa varautumissuunnitelma, joka mahdollistaa asiakkaiden hoidon ilman toimivaa järjestelmää. Varautumissuunnitelman asiakastiedot löytyvät tiimikaapista, jonka ylläpitäminen on vastaavan sairaanhoitajan ja U-vuorolaisen vastuulla. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on

myös jokaisen yksiköissä työskentelevän tehtävä ja palveluesimies vastaa, että siihen on tarvittava resurssi tarjolla. Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus toteutuu RAI-arviointien systemaattisella hyödyntämisellä, palveluprosessien tunnettuudella ja noudattamalla Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon kriteereitä asiakkaiden hoivassa ja hoidossa.

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

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

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

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

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

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

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

kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä palveluesimiehen apuna riskienhallinnan toimivuuden ja riittävyden varmistamisen apuna toimii turvallisuusyhdyshenkilönä Jaana Ervelius, jonka kanssa esimies tekee tietoturvakierroja ja omaehtoisen paloturvallisuustarkastuksen vuosittain. Jaana yhdessä palveluesimiehen kanssa myös muistuttelee tiimipalaverissa turvallisuusasioihin liittyvistä seikoista tiimiä. Tarvittaessa tiimipalaveriin kutsutaan työsuojeluvaltuutettu. Vastaava sairaanhoitaja ja tiimien sairaanhoitajat vastaavat asiakasturvallisuudesta ja puuttuvat tarvittaessa epäasialliseen toimintaan ohjaamalla ja neuvomalla. Työntekijät osallistuvat säännöllisesti turvallisuuskoulutuksiin esim. alkusammutuskoulutusta oli tarjolla keväällä 2024.

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.

Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä HAIPRO-järjestelmässä ilmoitukset käsittelee vastaava sairaanhoitaja. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn mahdollisimman pian ilmoituksen teosta ja selvitetään sekä korjataan toimintaa tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa riippuen asian vakavuudesta joko heti tai viimeistään neljännesvuosittain, jolloin vastaava sairaanhoitaja on koostanut tiimipalaveriin raportit ilmoituksista sekä korjaavat toimenpiteet, jolla estettäisiin poikkeamien toistuminen. Vakavien tapahtumien jälkipuintiin on ohje valmisteilla ja toimitaan sen ohjeen mukaisesti. Asiakkaalle viestitään poikkeamasta asiakkaan tila huomioiden jo käynnillä ja omainen tai läheinen viestitään tarvittaessa tilanteessa olevan toimesta tai tiimin sairaanhoitajan tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta riippuen tilanteen vakavuudesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää

vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

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

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

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan ja toimii sen mukaisesti. Esimies ja vastaava sairaanhoitaja selvittelevät kaikki tietoonsa tulleet tapaukset ja ryhtyvät tarvittaviin toimiin vaaratapahtuman toistumisen estämiseksi.

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä henkilöstön ilmoitusvelvollisuus on informoitu intrassa, työyhteisöpalavereissa, omavalvontasuunnitelmassa ja koulutuksissa henkilöstölle. Uudet työntekijät perehtyvät velvollisuuteen työsuhteensa alussa mm. lukemalla omavalvontasuunnitelman.

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan päivittämällä riskikartoitus yhdessä henkilöstön kanssa keväisin vuosittain. Havainnoista tehdään toimenpiteet riskin vähentämiseksi tai huomioimiseksi. Henkilökunta raportoi HAIPRO järjestelmään kaikki havaitut vaara- ja haittatapahtumat. Vastaava sairaanhoitaja koostaa raportit ja ne käydään tiimipalaverissa neljännesvuosittain oppimis-, toiminnan kehittämis- ja ennaltaehkäisyäkökulmalla yhdessä läpi. Jokainen työntekijä suorittaa infektioiden torjunnan verkkokoulutuksen ja toimii annettujen ohjeiden mukaisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan opastamalla ja neuvomalla myös toinen toistaan.

### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Lielahden kotihoidossa ja etähoivatiimissä ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa laatupoikkeamia havaitessaan palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja tai resurssikoordinaattori laittaa suoraan palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen sovittuja kanavia pitkin palveluntuottajalle ja on yhteydessä palveluntuottajaan ja keskustelelee esille tulleesta poikkeamasta ja sen korjaamisesta.

### 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Lielahden kotihoidossa ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimissä palveluyksikössä on olemassa toimintaohjeet ja -tavat toimia poikkeusoloissa kuten esimerkiksi mahdollisten sähkökatkojen varalle on olemassa tiimikaapeissa asiakkaan ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat, jotka säännöllisesti sinne tulostetaan vastuuhoidajan toimesta. Hilkan asiakaskäyntikoonnit tulostetaan viikoittain vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Tiimeissä on olemassa myös taskulamppuja ja radio.

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

### **5.1 Toimeenpano**

Lielahden kotihoidon ja Pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin omavalvontasuunnitelma on päivittäisen työnteon väline, joka päivitetään säännöllisesti ja tiimin yhteistyönä vähintään vuosittain. Jokainen uusi työntekijä perehtyy siihen ja jokainen työntekijä allekirjoituskuittauksellaan sitoutuu noudattamaan sen sisältöä. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina saatavilla tiimikaapissa. Tiimipalavereissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä asioita ja kerrataan työohjeita ja verrataan niitä omavalvontasuunnitelmaan. Tarvittaessa toimintaa tarkennetaan omavalvontasuunnitelman mukaiseksi päivittämällä suunnitelmaa. Näin omavalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen on säännönmukaista ja toteutuu toiminnassa koko ajan.

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

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

Lielahden kotihoidon ja pohjoinen 2 alueen etähoivatiimin esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 4.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Palveluesimies Pirkko Ylianttila
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika





Seuraa meitä somessa.