

# Pirkanmaan hyvinvointialue



## Kotihoito Pispanlinna Omavalvontasuunnitelma

11/2024

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	8
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	9
3.4	Muistutusten käsittely .....	15
3.5	Henkilöstö .....	16
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	19
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	19
3.8	Toimitilat ja välineet .....	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	21
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	24
3.11	Infektioiden torjunta .....	25
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	26
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	28
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	29
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	29
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	33
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	33
4.5	Valmius- ja jatkuvuuden hallinta .....	33
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	34
5.1	Toimeenpano .....	34
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	34
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	36

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Ikäihmisten palvelut, Kotona asumista tukevat palvelut/ Pispalinnan kotihoito/ Pohjoinen 2</p> <p>Pispalinnan kotihoito, palveluesimies Jonna Sihvo, <a href="mailto:jonna.sihvo@pirha.fi">jonna.sihvo@pirha.fi</a></p> <p>Palvelupäällikkö <b>Sirpa Hiltunen</b>, <a href="mailto:sirpa.hiltunen@pirha.fi">sirpa.hiltunen@pirha.fi</a></p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Pispalinnan kotihoito, Simolankatu 4, 33270 Tampere</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 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä</p>

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. Pispalanlinnan kotihoidon asiakas määrä on 41 asiakasta marraskuussa 2024.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

**Pispanlinnan kotihoito toteuttaa** monipuolisia palveluja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palvelut kattavat fyysiset asiakaskäynnit, sekä kuvapuhelimella tehtävät etäkäynnit ja lääkeautomaattipalvelut. Etäkäynnit toteuttavat alueen keskitetty kuvapuhelin tiimi. Pispanlinnan kotihoidon toiminta sijoittuu vuoden jokaiselle päivälle klo 7–22.00 välille. Asiakkaiden tarvitseman yöaikaisen hoidon toteuttaa alueen yöhoitajat.

**Pispanlinnan kotihoito** on yksi tiimi. Tiimissä on vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja sekä lähihoitaja. Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuhoidtaja, jonka tehtävänä huolehtia, että asiakkaan hoitosuunnitelma on ajan tasalla, RAI-arvioinnin teko puolivuositain tai asiakkaan voinnin/tilanteen muuttuessa.

**Kotihoidon tukipalveluja ovat.:** 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 kotisairaanhoito. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on

alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

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

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.

**Pispanlinnan kotihoidossa** kaikki asiakkaat kohdataan ja kunnioitetaan yhdenvertaisesti taustasta riippumatta. Asiakkaita kuunnellaan, heidän toiveitansa huomioidaan ja palvelua toteutetaan asiakkaan etua ajatellen. Asiakkaiden hoidon lähtökohtana on yksilöllisesti laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma. Hoidon tavoitteena on ylläpitää ja tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa niin, että asiakas voi asua turvallisesti kotona. Toimimme kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaan omat voimavarat ja toimintakykyä tukien. Hoitotyötä toteutetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden huolehtien.

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.

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

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

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

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

**Pispanlinnan kotihoidon toimintayksikön omavalvonta** kuuluu koko henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline.

Pispanlinnan kotihoidossa omavalvontasuunnitelmaa on keskustellen käyty yhdessä läpi henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma lähetetään sähköpostitse henkilökunnalle, sekä asiakkaille pyydettäessä.

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet ja päivittäneet:

Pispanlinnan kotihoidon palveluesimies Jonna Sihvo

Vastaava sairaanhoitaja Riku Rämö

## Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Pirkanmaan kotihoidon palveluesimies Jonna Sihvo, [jonna.sihvo@pirha.fi](mailto:jonna.sihvo@pirha.fi)

## Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

## 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä



tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitseminen (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-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 toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

**Pispanlinnan kotihoidossa** tehdään uusille kotihoidon asiakkaille RAI-arviointi arviointijakson (2-4viikkoa) aikana. RAI-arviointi päivitetään aina mikä asiakkaan tilanne tai toimintakyky muuttuu merkittävästi, mutta aina kuitenkin vähintään puolivuositain. RAI-arvioinnit tehdään yhteistyössä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Hoitajatiimin sairaanhoitaja seuraa omien asiakkaidensa RAI-arviointien tuloksia.

RAI-arvioinnin laatumittarit on käyty läpi henkilöstöpalaverissa. Palveluesimies ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat laatumittareiden toteutumista. Hoitajat arvioivat ja seuraavat asiakkaan ravitsemusta ja tarvittaessa avustavat asiakkaita ruuan lämmityksessä ja esillepanossa. Hoitajat arvioivat myös asuinympäristöä ja liikkumista kaatumistapaturmia ehkäisevästi. Asiakkaiden voinnin heikkenemisen tunnistaminen ja reagoimiseen panostetaan, jotta tarpeettomilta päivystyskäynneiltä vältyttäisiin.

HaiPro järjestelmän käyttö perehdytetään jokaiselle työntekijälle. Palveluesimies ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat kirjattuja vaaratapahtumia. HaiPro järjestelmään raportoidut vaaratapahtumat käsitellään henkilöstöpalaverissa ja yhdessä henkilöstön kanssa arvioidaan ja pohditaan tarvittavia toimenpiteitä sekä toimintamallien muutoksia, jotta vaaratapahtumia ei tulisi.

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.

**Pispanlinnan kotihoidossa** uudet työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Henkilöstöä ohjataan käyttämään HR-työpöydän koulutuskalenteria ja osallistumaan säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin. Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta ammattitaidosta ja sen kehittämisestä. Asiakkaidemme hoito perustaa jokaiselle yksilöllisesti laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

*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.

Pispanlinnan kotihoidon palveluesimies Jonna Sihvo, [jonna.sihvo@pirha.fi](mailto:jonna.sihvo@pirha.fi)

Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, [sirpa.hiltunen@pirha.fi](mailto: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 palvelualueille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** palveluesimies valvoo yksikön palvelutoiminnan toteutumista ja laadukkuutta. Tärkeimpänä osana on osaava ja työhön sitoutunut henkilökunta. Palveluesimies seuraa laatukriteereiden toteutumista ja HaiPro-ilmoitusta määrää ja laatua. Palvelutoimintaa johdetaan lain sekä Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaisesti.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa

tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

**Pispanlinnan kotihoidon** asiakkaaksi tullaan asiakasohjauksen kartoituksen perusteella, joko arviointijaksolle tai tilapäisen kotihoidon / kotisairaanhoidon jaksolle. Palveluntarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä on vastuussa kotihoidon asiakasohjaaja. Päätöksen tilapäisistä kotisairaanhoidon käynneistä tekee alueen sairaanhoitaja.

Arviointijakso kestää enintään neljä viikko, jonka aika arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täyttäminen. Arviointijakson aikana asiakkaan palveluiden, kuntoutuksen ja hoidon tarvetta arvioidaan moniammatillisesti Tarmo palaverissa, sekä RAI arvioinnin avulla. Palveluiden tarpeen arviointiin osallistuu asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua myös lääkäri, fysioterapeutti, sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä sekä toimintaterapeutti. Mikäli asiakkaalla todetaan olevan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Säännöllisten asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti ja palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään puolen vuoden välein.

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

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

**Pispanlinnan kotihoidon asiakkailla** on edellä esitetyn mukaisesti mahdollisuus saada selvitys oikeuksistaan sekä velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakkailla on oikeus nähdä hänestä tallennetut tiedot ja oikeus pyytää mahdollisten virheellisten tietojen korjausta. Tietopyyntö asiakastietojen katsomiseen täytyy tehdä erillisellä tietopyyntölomakkeella, jonka löytää organisaation ulkoisilta verkkosivuilta. Palvelupäätökset ja maksuperusteet asiakkaalle toimittaa asiakasohjaaja.

”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 tietojensa käytetään.”

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

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** asiakas kohdataan aina yhdenvertaisesti ja kunnioittavasti yksilönä. Asiakkaan kohteluun, palveluun tai palveluiden oikea-aikaisuuteen ei vaikuta asiakkaan ikä, sukupuoli, uskonto, vakaumus, kansalaisuus, kieli, vammaisuus, etninen alkuperä tai sosioekonominen asema, eikä mikään muu henkilöön liittyvä syy. Asiakkaista tehtävät kirjaukset tehdään aina viipymättä, jolla varmistetaan oikea-aikainen tiedon siirtyminen. Asiakastiedot säilytetään ja kuljetetaan asiakkaalle niin, etteivät ne ole ulkopuolisten nähtävissä.

Suosittellemme kaikille asiakkaillemme hoitotahdon laatimista, mikäli se on mahdollista. Tarvittaessa hoitajat auttavat asiakasta hoitotahdon laatimiseen liittyvissä asioissa. Laitimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa.

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.

**Pispanlinnan kotihoidon** jokaisella asiakkaalla on asiakaskansio, josta löytyy palveluesimiehen, vastaavan sairaanhoitajan, sairaanhoitajien, pispanlinnan kotihoidon tiimin sekä asiakasohjaajan puhelinnumerot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät henkilöstön ohjeista, josta ne voi helposti antaa asiakkaalle tarvittaessa. Asiakasta voidaan ohjata olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön, mikäli saaduissa ohjeissa on epäselvyyttä.

”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

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** asiakas on hoidon keskiössä ja osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaan hoito perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen, asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta hoidosta. Palvelut toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Pispanlinnan kotihoidossa ei tällä hetkellä ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Mikäli tarvetta tulee, käytämme vain lieviä rajoittamistoimenpiteitä, joista konsultoimme aina lääkäreitä ja asiakastietoihin tehdään tarvittavat merkinnät rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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](#)

### **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 palvelutarpeearvio 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 täytyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

### **Säännöllisen kotihoidon asiakas**

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** palveluntarpeen arviointiin osallistuu koko hoitotiimi. Asiakkaan vointia, toimintakykyä ja palveluiden oikea-aikaisuutta arvioidaan aina jokaisella asiakaskäynnillä. Hoitajatiimit käsittelevät viikoittaisilla palaverilla asiakkaiden asioita ja käyvät läpi mahdolliset muutostarpeet. Muutoksista keskustellaan myös asiakkaan kanssa, ellei muutostarve ole asiakkaalta lähtöisin. Asiakkaan vastuuhoitaja, varavastuuhoitaja tai vuorossa oleva hoitaja huolehtivat, että asiakkaan hoitosuunnitelma on aina ajantasainen. Asiakkaan käyntimääriin ja/tai -aikoihin tehtävät muutokset sairaanhoitaja ilmoittaa asiakasohjaajalle, joka tekee uuden päätöksen.

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.

**Pispanlinnan kotihoidossa** asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI määräaika-arvioinnilla sekä aina jokaisella asiakaskäynnillä. Arviointia tehdään havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan myös moniammatillisesti Pispan kotihoidossa viikoittaisissa TARMO (Toteutamme arvioinnin ammatillisesti) -palavereissa sekä myös liikkumiskykyä ja elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä kartoitetaan ja arvioidaan. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa.

**Yksikössämme käydään läpi asiakastyön kirjaamiseen** liittyvät käytännöt yhdessä työntekijän kanssa perehdytyksen aikana ja tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan varmistetaan osallistuminen koulutukseen. Kotihoidon kirjaamisessa käytetään mobiili Hilikka – toiminnanohjausjärjestelmää. Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Tietojärjestelmien käyttäjätunnukset huolehditaan ajan tasalle työn alkaessa.

Mikäli huomataan, että asiakkaan tilanne vaatii ulkoista edunvalvojaa, kotihoidon henkilöstö tekee ilmoituksen tai ohjaa asiakkaan läheiset tekemään edunvalvontahakemuksen Digi- ja viestintäviraston kautta. Mikäli asiakkaalla on edunvalvontavaltuus, ohjataan omaisia hakemaan edunvalvonnan täytäntöönpanoa. Tämän hoitava lääkäri saa Digi- ja viestintävirastolta lausuntopyyynnön. Tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole omaisia tai muita tämän asioista huolehtivia läheisiä, ollaan yhteydessä tarvittaessa sosiaalityöhön.

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

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



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

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Palvelupäällikkö vastaa mahdollisiin muistutuksiin koskien Pispalinnan kotihoitoa.

Toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään sovituissa määräajassa. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään henkilöstöpalavereissa ja henkilöstön kanssa tehdään tarvittava suunnitelma ja toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen ja tarvittaessa asiakkaan luvalla hänen läheiseensä. Esihenkilö informoi korjaavista toimenpiteistä palvelupäällikköä, joka arvioi toimenpiteiden riittävyttä.

Vuokra- ja ostotyöntekijöiden kohdalla epäkohdista toimitetaan palaute kyseiseen vuokra- tai ostofirmaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi käyttöön. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

### 3.5 Henkilöstö

**Pispalinnan kotihoidon** vakituisen henkilöstön toimien määrä ja nimikkeet: Palveluesimies (1), vastaava sairaanhoitaja (1), sairaanhoitaja (1), lähihoitaja (14), lähihoitaja/oppisopimusopiskelija (1). Lisäksi vaihteleva määrä lähihoitaja-, ja sairaanhoitajaopiskelijoita.

Yksikössä työskennellään klo: 6:45–22, työ on vuorotyötä vuoden jokaisena päivänä. Asiakasmäärät, sekä käyntien pituudet ja ajankohdat määrittelevät sen, miten henkilöstö sijoittuu työvuoroihin. Marraskuussa 2024 aamuvuorossa työskentelee 4 lähihoitajaa ja iltavuorossa 2 lähihoitajaa. Palveluesimies ja sairaanhoitaja työskentelevät arkisin pääasiallisesti aikavälillä 7:15–16.

Vakituisten toimien rekrytointia ja pidempiaikaista sijaisrekrytointia toteutetaan **Pispalinnan kotihoidossa** Kuntarekry-järjestelmän kautta. Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua omilta poolityöntekijöiltä, toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä lisävuorojen tekemistä sekä viimeisenä mahdollisuutena vuokratyövoimaa. Sijaisten osaamista ja sopivuutta arvioidaan koulutuksen, työkokemuksen, kielitaidon ja haastattelun perusteella. Vuokratyövoiman käyttöaste vaihtelee kuukausittain, ja vuokratyövoimaa käytetään vain havaittuun tarpeeseen. Pirkanmaan hyvinvointialueella seurataan vuokratyövoiman käyttöä säännöllisesti alueittain.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista 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/>

Pispan kotihoidossa lähi- ja sairaanhoitajilta edellytetään LOVe-lääkehoidon verkkotestin hyväksyttyä suorittamista sekä ajantasaisten lääkenäyttöjen suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Kaikki työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista palveluesimiehen toimesta.

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. (Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi).

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. (Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi).

Kielitaitovaatimuksena työntekijöillämme on riittävä suomen kielen taito suullisesti sekä kirjallisesti.

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](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia, joihin yksikkömme työntekijät osallistuvat osaamisen kehittämistarpeensa mukaisesti. Kehittämistarpeiden tulee nousta toteutettavan asiakastyön lähtökohdista. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Suoritetuista koulutuksista merkintä tulee kunkin työntekijän koulutustietoihin. Verkko-oppimisympäristöinä ovat mm. [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta.

### **Opiskelija työsuhteessa**

”Opiskelija voi tietyin 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

**Pispanlinnan kotihoidossa** noudatetaan Valviran ohjeistusta. Palveluesimies tarkistaa koulun myöntämän opintorekisterin suoritusotteen ennen työsuhteen alkamista sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikostaustaotteen. Lisäksi varmistetaan henkilön lääkehoidon osaaminen, kuten muunkin henkilöstön kohdalla. Opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka toimii myös perehdyttäjänä.

**Pispanlinnan kotihoidossa** suoritettava hoitotyö on pääosin itsenäistä ja vastuullista, jonka vuoksi työskentelyn seuranta on haastavaa. Toiminnanohjausjärjestelmä avulla voidaan seurata, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia aikoja ja ajankohtia noudatetaan asianmukaisesti. Sairaanhoidajat seuraavat vastuuasiakkaidensa kirjauksia ja siten hoitotyön toteutumista. Epäkohdista informoidaan vastaavaa sairaanhoitajaa ja palveluesimiestä. Palveluesimies on velvollisuus ottaa puheeksi mahdollinen epäasiallinen toimintatapa työssä. Työntekijän velvollisuus on ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja ilmoittaa, mikäli osaamisessa on puutteita.

” 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>

Työntekijä esittää rikostaustaotteen ennen työsuhteen alkamista. Palveluesimies ilmoittaa rikostaustaotteen myöntämis- ja esittämisspäivämäärän henkilöstösihteerille.

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

**Pispanlinnan kotihoidon** asiakkaiden palveluntarvetta seurataan tiiviisti ja asiakkaiden laadukas hoito varmistetaan riittävällä henkilöstöresurssilla ja osaamisella. Palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja ja työnjärjestelijä seuraavat ja arvioivat tarvittavaa henkilöstömäärää. Palveluesimies varmistaa, että vuorossa on riittävästi henkilökuntaa.

Palveluesimies huolehtii sijaisten hankinnasta ennakkoon. Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua mahdolliselta poolityöntekijältä, toisilta alueilta, omilta työntekijöiltä halukkuutta lisävuorojen tekemiseen tai tilataan vuokratyövoimaa.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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](http://intra.pirha.fi)

**Pispanlinnan kotihoidon** sairaanhoitaja järjestee ja koordinoi ja järjestävät asiakkaan hoitopolkua moniammatillista verkostoa hyödyntäen. Moniammatillinen yhteistyö on asiakaslähtöistä ja aktiivista useiden toimijoiden kanssa. Kotihoidon lääkäri käy yksikössä kerran viikossa ja etäkonsultaatio mahdollisuus on arkipäivisin virka-aikaan. Näiden aikojen ulkopuolella on konsultaatio mahdollisuus lääkäripalveluntuottajan takapäivystäjää.

Pispanlinnan kotihoidossa kokoontuu viikoittain TARMO-palaveri (toteutamme arvioinnin moniammatillisesti), jonka avulla eri ammattilaisten välillä tapahtuu tiedonkulku. Palaveriin osallistuu alueen asiakasohjaajat, sairaanhoitaja, fysioterapeutti sekä toimintaterapeutti. Eri ammattiryhmien laadukkaat asiakastietokirjaukset ovat tärkeä osa tiedonkulun välittymistä. Tarvittaessa eri konsultaatiopyynnöt esimerkiksi jalkaterapeutille tai haavanhoitajalle tehdään potilastietojärjestelmän läheteiden kautta.

Lisäksi kotihoidon asiakkaiden saattohoidon tai palliatiivisen hoidon toteuttamista tehdään yhteistyössä kotisairaalan ja / tai palliatiivisen yksiköiden kanssa. Näistä yksiköistä kotihoidon henkilöstöllä on myös mahdollista saada tukea asiakkaan hoidon toteuttamiseen.

Mobiilihoitaja on kotihoidon tukena arvioiden asiakkaiden hoidon tarvetta, kotikuntoisuutta ja tarvittaessa ohjaavat asiakkaan jatkohoitoon. Mobiilihoitaja konsultoi myös tarvittaessa lääkäreitä asiakkaan voinnista. Mobiilihoitaja antaa neuvoa puhelimitse tai tulevat tarvittaessa asiakkaan kotiin.

*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

**Pispanlinnan kotihoidon** toimitilat sijaitsevat Simolankadulla. Yksikön tilat ovat vuokratiloja, joiden vuokranantajana toimii Kotilinnasäätiö. Ulko-ovissa on kulunvalvonta ja sisään pääse vain kulkuoikeudella. Kotihoidon tilat pitävät sisällään erilaisia toimintoja: kirjauspiste, ruokailutila, varastotilan hoitotarvikkeille, lukolliset kaapit ilq avaimilla, jossa säilytyksessä asiakkaiden avaimet ja lääkkeet.

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

Pispanlinnan kotihoidon puhtauspalvelut arkisin ja arkipyhinä tuottaa Pirhan oma tuotanto.

Huoltotarpeista ilmoitetaan Pirhan Monivalvomoon [monivalvomo@pirha.fi](mailto:monivalvomo@pirha.fi), p. 0331165700, josta huoltopyyntö ohjataan kiinteistö- ja tilanhallintaan. Rakennuksen huoltoyhtiönä toimii Kotilinnasäätiö, p.044 4868800.

*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

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** jokaisen työntekijän velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että käytössä olevat lääkinnälliset laitteet esim. nostolaitteet, verensokeri- ja verenpainemittari ovat käyttökuntoisia ja toimivia. Verenpainemittareiden huollot/kalibroinnit tilataan Paketin kautta. Nostolaitteiden huollot tilataan apuvälineyksiköstä. Uudet hoitajat perehdytetään laitteiden käyttöön.

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

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

### Tietojärjestelmät

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



## Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietoturvan järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Pispanlinnan kotihoidossa tietoturva ja tietosuoja ovat keskeinen osa päivittäistä toimintaa. Jokaisella työntekijällä on vastuu omalta osaltaan näiden toteuttamisesta. Jokainen uusi työntekijä suorittaa tietoturva koulutuksen ja se kaikki suorittavat sen kahden vuoden välein uudestaan tiedon ajan tasalla pysymisen varmistamiseksi. Palveluesimies määrittelee käyttöoikeudet tarvittaviin tietojärjestelmiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietoturvan järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja 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 terveystietoturvan johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämismääräykselle 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 tietoturvatavoilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Teknologiaan liittyvistä huolloista ja päivityksistä tiedotetaan henkilöstöä etukäteen eri viestintä kanavia hyödyntäen. Pispan kotihoidossa on ajantasainen varautumissuunnitelma mahdollisiin teknologian

vikatilanteisiin. Palveluesimies vastaa, että henkilöstö on perehdytetty toimintakäytänteisiin koskien mahdollisia teknologiaan liittyviä toimintakatkoja.

**Pispanlinnan kotihoidossa** jokaisen asiakkaan soveltuvuutta teknologian käyttöön arvioidaan asiakaslähtöisesti. Teknologian käyttöönotossa täytyy myös huomioida asiakkaan muistiongelmat, hahmottamiskyky ja muut rajoitteet. Teknologian käyttö voi edellyttää asiakkaalta tiettyä liikkuvuutta ja motoriikkaa. Teknologian käyttöönotossa on tärkeässä roolissa myös asiakkaan sekä omaisen motivaatio ja suhtautuminen teknologiaan.

**Pispanlinnan kotihoidon** asiakkaat, joilla on teknologiaa käytössään, saavat käyttöopastuksen laitteiden käyttöön ja henkilöstö auttaa ja neuvoo tarvittaessa. Koko henkilöstö on myös perehdytetty kattavasti. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan ja seurataan jatkuen sekä teknologian soveltuvuutta seurataan asiakkaan voinnin muuttuessa. Teknologia valitaan niin, että se edesauttaa asiakkaan itsenäisyyttä ja toimintakykyä. Käytettävän teknologian käyttäjäystävällisyys, tietoturva ja yksityisyys huomioidaan erilaisten teknologisten käyttöönottojen yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueella. Ongelma- ja vikatilanteiden ohjeet kuuluvat henkilöstön perehdytykseen ja ovat henkilöstön saatavilla.

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

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

### **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](#)

Tartuntatautilain 17 § mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Toimintayksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Toimintayksikön johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautiin torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään yksikössämme erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja on laatinut hygieniaohjeistuksen kotihoidolle, jota noudatetaan. Työntekijöille on ohjeistus perehdytetty ja siihen tarvittaessa palataan, kun uusia työntekijöitä palkataan. Ohjeita noudattamalla varmistutaan siitä, että turvalliset hygieniakäytänteet ovat jokaisella tiedossa. Kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

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

Pispanlinnan kotihoidon hygieniayhdyshenkilö on Sara Paananen [sara.paananen@pirha.fi](mailto:sara.paananen@pirha.fi)

*Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pispan kotihoidon palveluesimies Jonna Sihvo vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: Koulutukset - [intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

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

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa yksikössämme toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Pisan kotihoidossa asiakastyön kirjaamiseen liittyvät käytännöt perehdytetään ja tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan varmistetaan osaaminen. Työntekijöiden kaikki tietojärjestelmiin liittyvät tunnukset ovat kunnossa heti työn alkaessa, ja tietoturvaan liittyvien verkkokurssit suoritetaan. Uudelle työntekijälle tilataan oma mobiili ja perehdytyksen aikana ohjataan ja neuvotaan kirjaamisessa. Kirjaaminen on osa asiakastyötä ja toteutetaan välittömästi asiakaskäynnillä tai viivytyksettä mahdollisimman pian toteutuneesta käynnistä.

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

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

Lisätietoa: Potilasrekisteri - pirha.fi ja Tietosuojaselosteet - pirha.fi

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palautte - 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/osallistuja-vaikuta>

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** asiakas ja asiakkaan läheinen voi soittaa tai viestittää palautetta henkilöstön kautta. Palautteen perusteella epäkohdat ja riskiä aiheuttavat asiat ja tilanteet tunnistetaan. Näiden pohjalta toimintaa kehitetään ja epäkohdat korjataan mahdollisimman nopeasti.

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

**Pispanlinnan kotihoidon** saadun henkilöstöpalautteet käsitellään ja näiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstö kanssa.

## 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

Omavalvonnassa korostuu riskien hallinta, jossa palvelun riskejä arvioidaan monipuolisesti asiakasturvallisuus huomioiden.

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** riskien tunnistaminen ja kirjaaminen ovat tärkeässä roolissa ennalta ehkäisevälle riskienhallinnalle. Henkilöstön ennakoimattomat akuutit poissaolot voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisen lääkehoidon ja asianmukaisen toteutuksen. Esihenkilön vastuulla on varmistaa työvuoroon tulevan työntekijän riittävä osaaminen. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä ratkaisuja, jotta toimintaa voidaan kehittää koko ajan turvallisemmaksi riskien ennakointi huomioiden.

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

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



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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle on laadittu yleiset ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan. Kotona asumista tukeville palveluille on syksyllä 2024 laadittu oma ohje yleistä ohjetta täydentäväksi. Tavoitteena on luoda turvallinen hoito- ja työympäristö. Ohje on saatavilla henkilöstön intrasta sekä tulosteena yksikön turvallisuuskansiossa. Ohjetta hyödynnetään myös henkilöstön perehdytyksessä.

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.

**Pispanlinnan kotihoidon** 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.

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 turvallisuussuosituksen 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.

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

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

Yksikkömme henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan, ja toteuttaa tätä toiminnassaan.

**Pispanlinnan kotihoidossa** huomioidaan riskienhallinnassa valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset huolellisesti. Viranomaisten selvityspyynnöt ja ohjaus voivat paljastaa puutteita toiminnassa. Nämä on käsiteltävä osana kotihoidon riskienhallintaa ja korjaavat toimenpiteet tulee suunnitella. Viranomaisohjeistuksen ja päätösten perusteella tehdyt korjaukset tulee toteuttaa viipymättä. Näitä korjauksia voivat olla henkilöstöresurssi tai asiakasturvallisuus. Kaikki dokumentoidaan tarkasti, jotta valvonnan vaatimukset täyttyvät ja tulevia tarkastuksia varten on näyttöä toimenpiteistä. Henkilöstöä tiedotetaan viranomaisten ohjeista ja päätöksi sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta ohjeiden noudattamiseksi

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

**Pispanlinnan kotihoidossa** päivittäisessä työssä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan päivittäin tunnistamalla ja raportoimalla riskejä hoitokäyntien aikana. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmia säännöllisellä päivittämisellä varmistetaan riskien tunnistaminen ja niihin puuttuminen ennaltaehkäisevästi ja ajoissa. Henkilöstön palautteet ja yhteistyö tiimissä tukevat riskienhallinnan prosessien arviointia ja kehittämistä.

Uudet työntekijät perehdytetään edellä mainittuihin toimintamalleihin.

**Pispanlinnan kotihoidossa** huolehditaan tartuntatautilain mukaisesti potilaiden, asiakkaiden sekä henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Pispanlinnan kotihoidon Granite -työturvallisuusriskien arvioin on päivitetty kesäkuussa 2024.

### 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 laatuerojen korjaamiseksi.

**Pispanlinnan kotihoidossa** puututaan asiaan välittömästi, mikäli havaitaan puutteita sopimuksen kautta hankittujen palveluiden laadussa kuten vuokrahoitajan ammattitaidossa. Sopimuksen kautta hankittujen palveluntuottajien kanssa on sovitut toimintaohjeet poikkeamien käsittelyssä. 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

### 4.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

#### Sote-valmiuskeskus:

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

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

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

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

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

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

### 5.1 Toimeenpano

**Pispanlinnan kotihoidossa** henkilöstö on sitoutunut omavalvontaa ja toteuttaa sitä päivittäisessä työssään aktiivisesti. Ymmärrys omavalvonnan tärkeästä merkityksellisyydestä sekä tarkoituksesta on kaikilla tiedossa.

Omavalvontasuunnitelma on luettavana henkilöstön tiimitiloissa.

Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytystä uusille työntekijöille ja työntekijä voi rauhassa lukea sisällön omatoimisesti. Mikäli omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia tai päivityksiä, muuttuneet asiat käydään tiimipalaverissa läpi henkilöstölle. Lisäksi muutoksista ilmoitetaan myös sähköpostitse henkilöstölle

### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

**Pispanlinnan kotihoidon** palveluesihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Esihenkilön vastuulla on omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskienarviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on yksikön henkilöstön vastuulla. Henkilöstöllä on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta.

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

**Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 14.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Jonna Sihvo, palveluesimies
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.