

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kotihoito Pohjois-Hervanta  
Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	9
3.4	Muistutusten käsittely .....	16
3.5	Henkilöstö .....	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	20
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	20
3.8	Toimitilat ja välineet .....	22
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	23
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	26
3.11	Infektioiden torjunta .....	27
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	28
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	30
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	31
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	31
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	33
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	35
4.5	Valmius- ja jatkuvuuden hallinta .....	36
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
5.1	Toimeenpano .....	37
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	38

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, Ikäihmisten palvelut, Kotona asumista tukevat palvelut / Pohjois-Hervannan kotihoito / Pohjoinen 5  Pohjois-Hervannan kotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi  Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, marjo-riitta.rikala@pirha.fi</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Pohjois-Hervannan kotihoito, Insinöörintie 38, 33720 Tampere</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihoitoon 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 (julkaisu 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 kotisairaanhoidon tarpeita. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon</p>

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

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

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. Pohjois-Hervannan kotihoidon asiakasmäärä on 113 asiakasta lokakuussa 2024.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Pohjois-Hervannan kotihoidon palvelut** sisältävät monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

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

**Pohjois-Hervannan kotihoito toteuttaa** monipuolisia palveluja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tavoitteena on tukea itsenäistä elämää ja hyvinvointia turvallisesti ja laadukkaasti. Palvelut kattavat lähi- ja etäpalvelut, kuten kuvapuhelulla toteutettavat kotihoidon etäkannit ja lääkeautomaattipalvelut. Henkilökunta on sitoutunut Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoihin: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Palvelulupauksemme on: *”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”* Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot sekä palvelulupaus on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa ja toiminnan arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassa.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja, joka huolehtii palvelujen oikea-aikaisuudesta ja turvallisuudesta. Palvelut räätälöidään **yksikössämme** asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden mukaan, ja niiden taustalla on lakisääteinen RAI-arviointitieto. Tarjolla on myös tukipalveluja, kuten ateria- ja kauppa-palvelut. Toiminta on laaja-alaista ja kattaa ympäri vuorokauden saatavilla olevat palvelut, vaikka toiminnan painopiste on kotihoidon päivä- ja iltakäynneissä.

**Pohjois-Hervannan kotihoitoon kuuluu** myös yöhoito, jota tarjotaan laajemmalla alueella Tampereella. Yöhoidon toiminta-alue koostuu Tampereen kaakkoisesta ja koillisesta palvelualueesta ja lisäksi autetaan tarvittaessa muita kotihoidon alueita. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia asiakkaita, yli 18-vuotiaita, joiden toimintakyky on heikentynyt. Palvelut toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä, ja asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

**Kotihoidon tukipalveluja ovat:** Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy, kuntouttavan päivätoiminnan palveluntuottaja on Sointu Senioripalvelut ja lääkäripalvelujen tuottaja on Pihlajalinna. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakkaat kohdataan ammattitaitoisesti sekä yhdenvertaisesti osaan ja ammattitaitoisen henkilöstön toimesta. Kaikkia asiakkaita kunnioitetaan, heitä kuunnellaan ja motivoidaan huolehtimaan itsestään. Asiakkaiden hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä, yksilöllisyyttä ja elämänhallintaa niin, että hän voi asua turvallisesti kotona. Kuntouttavan hoitotyön toiminnan keinoin ylläpidetään ja edistetään asiakkaiden toimintakykyä ja mielekästä, omannäköistä arkea. Hoiva- ja hoitotyö toteutetaan asiakas- sekä potilasturvallisuudesta huolehtien.

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

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidon toimintayksikön omavalvonta** kuuluu koko henkilökunnalle, myös sen suunnittelu. Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin sekä pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä.

Pohjois-Hervannan kotihoidossa omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty tiimipalaverissa, joissa henkilöstö on osallistunut laadintaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma on lähetetty kaikille työntekijöille myös sähköpostitse.

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet ja päivittäneet:

Pohjois-Hervannan kotihoidon esimies Katri Lumpiola

Vastaava sairaanhoitaja Susanna Haavisto

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi

## **Omaavontasuunnitelman päivitys**

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaavontasuunnitelman pohja päivitetään omaavonta- ja laatuasian-tuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia.

Pohja tarkistetaan laatu ja omaavonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

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

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

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

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

(Pirhan 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-laatuavoitteiden 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 toiminnallisilla, teknologisisilla ja digitaalisilla ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** hoitajat ovat sitoutuneet Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimukseen. Näitä toteutetaan jokaisessa asiakaskohtauksessa. Kotihoidon asiakaskäynneillä seurataan asiakkaiden ravitsemuksen ja nesteytyksen toteutumista ja herkästi reagoidaan, jos huomioitavaa ilmenee. Kotihoidon asiakkaan hyvä ravitseminen edistää terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua, tukee kotona asumista sekä nopeuttaa sairauksista toipumista.

Ravitsemusta vaarantavat tekijät tulee tunnistaa ja ottaa huomioon yksilöllisesti ravitsemuksen turvaamiseksi. **Pohjois-Hervannan kotihoidossa** huomioidaan asiakkaan ravitsemuksessa mieluisat ruoat, ruoka-aineiden ravintoarvot ja muut ravitsemukseen vaikuttavat tekijät kuten toimintakyky, suun kunto ja hoito. Kaikille asiakkaille tehdään MNA (Mini Nutritional Assessment) – ravitsemustila-arvio RAI-arvioinnin yhteydessä. RAI-arvioinnissa on myös yhtenä mittarina painoindeksi BMI. Vähintään puolivuositain ja asiakkaan voinnin muuttuessa tehtävässä RAI-arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan ravitsemustilaa kokonaisuudessaan ja tulosten pohjalta tehdään mahdollisuuksien mukaan korjaavat toimenpiteet sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan aina ravitsemusterapeuttia asiakkaan ravitsemustilan hoidossa. Ravitsemusterapeutti myös kouluttaa henkilöstöä ja

antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella on ammattilaisten käytössä Ravitsemuskäsikirja, josta saa neuvoja ja ohjausta ikäihmisen laadukkaan ravitsemuksen toteuttamiseksi.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat, -intoleranssit ja dialyysihoito). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee myös kotihoidossa ottaa huomioon.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** huomioidaan asiakkaan turvallinen kotiympäristö. Kaatumisvaaran arviointi tehdään kaikille asiakkaille RAI-arvioinnin yhteydessä. Lisäksi kaatumisen ehkäisyyn on kehitteillä laajempi toimintamalli. Asiakkaan vointia ja toimintakykyä seurataan tiiviisti kaikilla kotikäynneillä, ja poikkeamiin puututaan. **Yksikössämme** kannustetaan asiakkaita toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen ja henkilöstö toimii kuntouttavalla työotteella. Asiakkaita ohjataan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Palveluiden asiakasturvallisuutta varmistetaan konkreettisesti yksikön ajantasaisilla keskeisillä suunnitelmilla, kuten omavalvontasuunnitelmalla ja lääkehoitosuunnitelmalla. 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.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** kaikki uudet työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma ovat ajantasaisia. Henkilöstömme osallistuu säännöllisesti monipuolisiin koulutuksiin, joita Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöillensä. Kotihoidon asiakkaidemme hoito perustuu ajantasaiseen sekä yksilöllisesti laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. RAI-arvioinnit toteutetaan suunnitellusti.

*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.*

(Pirkan 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.

Pohjois-Hervannan kotihoidon esihenkilö Katri Lumpiola, [katri.lumpiola@pirha.fi](mailto:katri.lumpiola@pirha.fi)

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** esihenkilö valvoo yksikön palvelutoiminnan toteutumista ja laadukkuutta, ja sen tärkeimpänä osana on osaava ja sitoutunut henkilöstö. Palvelutoimintaa johdetaan lain vaatimusten mukaisesti 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 erityislainsäädäntönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidon palveluihin** asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kartoituksen perusteella, joko arviointijaksolle tai tilapäisen kotihoidon / kotisairaanhoidon jaksolle. Palvelutarpeen arvioinnista sekä määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja.

Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. **Yksikössämme arvioinnin tekemiseen** osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täytyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti

ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan 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 tallettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

**Pohjois-Hervannan kotihoidon asiakkailla** on edellä esitetyn mukaisesti mahdollisuus saada selvitys oikeuksistaan sekä velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Tiedot käydään asiakkaan ymmärrettävästi. Asiakkaillamme on oikeus nähdä hänestä tallennetut tiedot ja pyytää mahdollisten virheellisten tietojen korjaamista. Tietopyyntö asiakastietojen katsomiseen tehdään erillisellä tietopyyntölomakkeella, joka on organisaation ulkoisilla verkkosivuilla.

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakkaat kohdataan Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa noudattaen aina yhdenvertaisesti, arvostavasti sekä kunnioittavasti yksilöinä niin, ettei hänen kohteluunsa, palveluunsa sekä palveluiden oikea-aikaisuuteen vaikuta mitenkään asiakkaan ikä, sukupuoli, perhetilanne, uskonto, vakaumus, kansalaisuus, kieli, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, etninen alkuperä, sosioekonominen asema, asuinkunta, eikä mikään muu henkilöön liittyvä syy.

Asiakkaita rohkaistaan tekemään hoitotahto, jolla asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan sekä hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa hoitajat opastavat asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** jokaisella asiakkaalla on asiakaskansio, jossa on esihenkilön, vastaa-  
van sairaanhoitajan, sairaanhoitajien sekä asiakasohjaajan puhelinnumerot.

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen ja  
yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön  
itsemääräämisoikeutta. Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu  
palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoitoon on  
tulossa tarkennettu ohje.

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

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Pohjois-Hervannan kotihoidossa ei ole  
mitään rajoitustoimenpiteitä käytössä.

### **Asiakkaaksi hakeutuminen**

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

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen kotihoidon arviointijaksolle siirtymistä. Palvelutarpeen alustavasta arvioinnista, asiakassuunnitelmasta ja palvelupäätöksestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun alustava palvelutarpearvio 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 täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymitteista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti).

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

### **Säännöllisen kotihoidon asiakas**

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat

asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Las-  
kutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja siinä määri-  
tely palvelutuntimäärä. Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteut-  
tavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua  
sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista  
muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan  
suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuttua oleellisesti.

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 suunnitel-  
tujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuo-  
sittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännölli-  
sesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (RAI,  
HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointi-  
alueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL  
Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako  
palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** toimitaan yllä kuvatun ohjeistuksen mukaisesti kotihoidon palvelujen  
myöntämisessä. Henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat  
lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Laki-  
sääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutu-  
neiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiak-  
kaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan moniammatillisesti **Pohjois-Hervannan kotihoidossa**  
viikoittaisissa TARMO (Toteutamme arvioinnin ammatillisesti) -palavereissa, liikkumiskykyä ja  
elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä kartoitetaan ja arvioidaan. Arvioinnin keskiössä ovat asiakkaan omat  
toiveet, tavoitteet ja motivaatio. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa asiakkaan itsenäistä liikkumista,  
toimintakykyä ja turvallista asumista. Toiminnassa tuemme asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää  
kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat  
ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan suostumuksella hänen läheistensä 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.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** esihenkilö huolehtii työntekijän perehdyttämisestä henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn ja tietosuojan perusasioihin. Työntekijät veloitetaan ylläpitämään tietosuojasaamistaan. Perehdytyksessä käydään läpi asiakaskäyntien kirjaaminen potilastietojärjestelmällä. Kaikki tietojärjestelmiin liittyvät käyttäjätunnukset huolehditaan ajan tasalle heti työn alkaessa. Työntekijät suorittavat lisäksi tietoturvaan liittyvät verkkokurssit. Uudelle työntekijälle tilataan oma mobiili ja perehdytyksen aikana ohjataan ja neuvotaan kirjaamisessa. Kirjaaminen on keskeinen osa asiakastyötä, ja kirjaukset tehdään välittömästi kotihoidon asiakaskäynnillä tai mahdollisimman pian toteutuneesta asiakaskäynnistä.

Asiakkaan hoitosuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan luvalla hänen läheistensä kanssa. Saamme samalla tiedon siitä, kuinka läheinen voi mahdollisesti osallistua asiakkaan päivittäiseen arkeen. **Pohjois-Hervannan kotihoidossa** on hoitajatiimi-malli, jonka yhtenä tehtävänä on varmistaa, että asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma on ajan tasalla. Hoitajatiimin henkilöstö arvioi jatkuvasti asiakkaiden toimintakykyä ja viestii tarvittaessa moniammatilliselle tiimille muutoksista asiakkaan voinnissa. Hoitajatiimeissä käydään läpi hoitosuunnitelmiin tulleet muutokset.

Mikäli aiheutta esiintyy, hoitohenkilöstö ottaa asiakkaan, ja asiakkaan luvalla hänen läheisensä ja sosiaalityöntekijän kanssa puheeksi edunvalvonnan tarpeen. Asia viedään asiakkaan tilanteen vaatiessa hoitavan lääkärin tietoisuuteen.

*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 neuvoo-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 selvítettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

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

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

Palvelupäällikkö vastaa mahdollisiin muistutuksiin koskien Pohjois-Hervannan kotihoitoa.

Toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään sovitussa määräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalaverissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan. Asiakas, omainen tai läheinen voi soittaa tai viestittää asiaa henkilöstön välityksellä, jos toiminnassa on havaittu puutteita. Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia. Kotihoito tiedottaa asiakkailleen muistutusoikeudesta ja työntekijät neuvovat sekä tarvittaessa avustavat muistutuksenteossa.

Mikäli epäkohtia toiminnassa ilmenee, asia selvitetään välittömästi. **Pohjois-Hervannan kotihoidon** esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja asiakkaan luvalla tarvittaessa läheisiin. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja palvelupäällikkö arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyden. 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

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** vakituisen henkilöstön toimien määrä ja nimikkeet: kotihoidon esihenkilö (1), vastaava sairaanhoitaja (1), sairaanhoitaja (4), lähihoitaja (28), hoiva-avustaja (1). Yöhoito: sairaanhoitaja (1) lähihoitaja (4). Lisäksi yksikössä on vaihteleva määrä opiskelijoita, kuten lähihoitaja-, ja sairaanhoitajaopiskelijoita.

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

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). "Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa

sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista| Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

**Pohjois-Hervannan 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.

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. Hyvinvointialueasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia, joihin **yksikkömme työntekijät** osallistuvat osaamisen kehittämistarpeensa mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantaja mahdollistaa koulutuksiin osallistumista hyvin. Suoritetuista koulutuksista merkintä tulee kunkin työntekijän koulutus-tietoihin. Verkko-oppimisympäristöinä ovat mm. Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutus-kokonaisuudet 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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** noudatetaan edellä olevaa Valviran ohjeistusta opiskelijoiden työskentelyssä. Kaikilta työsuhteeseen tulevilta opiskelijoilta vaaditaan nähtäväksi opiskelutodistus. Lisäksi kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikostausta.

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

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** asiakkaiden yksilöllistä palveluntarvetta seurataan tiiviisti ja asiakkaiden hyvä hoito varmistetaan riittävällä henkilöstöresurssilla ja osaamisella. Yksikössämme on tiedossa tarvittava työntekijöiden määrä joka vuorossa. Esihenkilö varmistaa, että vuorossa on riittävästi henkilökuntaa.

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

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnustetaan. 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.” Lisätietoa: <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

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

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta

edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Lisätietoa: [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://Monialainen_yhteistyö_-_Monialainen_yhteistyö_-_intra.pirha.fi)

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** monialainen yhteistyö toimii asiakaslähtöisesti ja aktiivisesti useiden toimijoiden kanssa. Tiedonkulku kaikkien asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa on toimivaa ja säännöllistä. Kotihoidon lääkäri käy yksikössämme kerran viikossa, ja etäkonsultaatiopäivät ovat viikoittain. Näiden aikojen ulkopuolella on mahdollisuus konsultoida lääkäripalvelutuottajan takapäivystäjää.

Viikoittain kokoontuu moniammatillinen TARMO-palaveri, jonka avulla tiedonkulku välittyy eri ammattilaisten välillä samanaikaisesti. **Pohjois-Hervannassa** palaveriin osallistuvat yleensä kotihoidon lääkäri, alueen asiakasohjaaja(t), fysioterapeutti, toimintaterapeutti, mielenterveys- ja päihdesairaanhoitaja, ohjaaja, lähihoitaja, vastaava sairaanhoitaja sekä yksikkömme hoitajatiimien sairaanhoitajat. Eri ammattiryhmien hyvät asiakastietokirjaukset ovat tärkeä osa tiedonkulun välittymistä. Tarvittavat konsultaatiopyynnöt mm. jalkaterapeutille ja haavahoitajalle tehdään potilastietojärjestelmän läheteiden kautta.

Aktiivista yhteistyötä tehdään lisäksi sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvotteluita esim. asiakkaan kotona tai sairaaloissa yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden sekä asiakasohjauksen kanssa. Suun terveydenhuoltoon myös ohjataan asiakkaita säännöllisesti sekä avustetaan ajanvarauksessa.

Lisäksi kotihoidon asiakkaiden saattohoidon tai palliatiivisen hoidon toteuttamista tehdään yhteistyössä kotisairaalan ja / tai palliatiivisen yksikön kanssa. Henkilöstöllä osaaminen varmistetaan riittävällä koulutuksella ja henkilöstön on mahdollista saada tukea hoidon toteuttamiseen myös kotisairaala- ja / tai palliatiivisesta yksiköstä.

Aktiivista yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, joita ovat alueellamme esimerkiksi Hervannan seurakunta sekä Hervannan Verkko.

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

*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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** on tarkoituksenmukaiset työtilat kotihoidon toimintaan. Tilat pitävät sisällään useita erilaisia toimintoja: ulko-ovien kulunvalvonta, taukotilat, erilliset huonetilat eri työntekijäryhmille, kokouksetilat, kirjauspisteet, varastotila hoitotarvikkeille, lukittavaa säilytystilaa hoitajien käyttöön sekä lukolliset asiakasavainten kaapit, välinehuoltotilat ja riittävä määrä vesipisteitä käsienspesuun.

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

Vuokranantajana toimii Tampereen kaupunki.

Pohjois-Hervannan kotihoidon tiimitilojen siivouksesta vastaa: Uusi Era Palvelut Oy, [asiakaspalvelu@uusierapalvelut.fi](mailto:asiakaspalvelu@uusierapalvelut.fi), p 050-5532206.

Epäkohdista ilmoitetaan Pirhan Monivalvomoon [monivalvomo@pirha.fi](mailto:monivalvomo@pirha.fi), p. 0331165700, sieltä otetaan yhteyttä kiinteistö- ja tilanhallintaan sekä viranomaisiin. Rakennuksen huoltoyhtiönä toimii Lassila & Tikanoja Oyj, p. 0106367000.

Hervannan toimintakeskuksen K-rakennukseen on tulossa lähiaikoina julkisivu- ja salaojaremontti.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)



### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

#### Tietosuoja ja tietoturva

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** jokaisen hoitajan velvollisuuksiin tulee huolehtia siitä, että käytössä olevat lääkinälliset laitteet esim. nostolaitteet, verensokeri- sekä verenpaine mittarit ovat käyttökunnossa ja toimivia. Laitteita käytetään vain ohjeistuksen mukaisesti, valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoitukseen. Verenpainemittareiden huollot/kalibroinnit tilataan Paketin kautta. Nostolaitteiden huollot tilataan apuvälineyksiköstä. Kaikki uudet hoitajat perehdytetään laitteiden käyttöön.

Yksikössämme käytetään asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

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

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

- Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja, 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)

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** tietosuoja sekä tietoturva ovat keskeinen osa päivittäistä toimintaamme. Jokainen työntekijä on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Uudet hoitajat perehdytetään hyvin. Jokainen uusi työntekijä suorittaa Tietoturva -koulutuksen. Tiedon ajan tasalla pysyminen varmistetaan kahden vuoden välein verkkokurssilla. Esihenkilö määrittelee käyttöoikeudet tarvittaviin tietojärjestelmiin. Toimitiloissamme on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierro ohjeistuksen mukaisesti. Yksikköömme on myös nimetty oma tietosuojan ja tietoturvan yhteyshenkilö.

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

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

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

Pohjois-Hervannan kotihoidossa mahdollisista teknologiaan liittyvistä huolloista, päivityksistä yms. ilmoitetaan etukäteen henkilöstölle eri ilmoituskanavia hyödyntäen. **Yksikössämme** on ajantasainen, päivitetty varautumissuunnitelma mahdollisiin teknologian vikatilanteisiin. Esihenkilö vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty toimintakäytänteisiin koskien mahdollisia teknologiaan liittyviä toimintakatkouksia.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakkaan soveltuvuutta teknologian käyttöön arvioidaan kattavasti, monipuolisesti ja asiakaslähtöisesti. Teknologian käyttö voi edellyttää asiakkaalta tiettyä liikkuvuutta ja motoriikkaa, ja lisäksi asiakkaan muistiongelmia, hahmottamiskykyä ja muut rajoitteet tulee ottaa huomioon. Lisäksi asiakkaan motivaatio ja suhtautuminen teknologian käyttöön on keskeisessä roolissa teknologian käyttöönotossa.

Jokainen **Pohjois-Hervannan kotihoidon asiakas** saa perehdytyksen ja käyttöopastuksen laitteiden käyttöön, ja henkilöstö auttaa ja neuvoo tarvittaessa. Myös henkilöstön kattavasta perehdytyksestä huolehditaan. Teknologia valitaan niin, että se tukee ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja itsenäisyyttä. Läheisten osallistaminen teknologian käytössä mahdollistetaan asiakkaan niin toivoessa. Teknologian käyttöönotossa varmistetaan aina turvallisuus, ja asiakas saa perehdytyksen myös mahdollisten ongelmatilanteiden varalta. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan ja seurataan jatkuen sekä teknologian soveltuvuutta seurataan asiakkaan voinnin muuttuessa. Käytettävän teknologian käyttäjystävällisyys, 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)*

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** huolehditaan tartuntatautilain mukaisesti potilaiden, asiakkaiden sekä henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Yksikössämme on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja perehdyttää uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

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 infektio- ja hygieniohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta

painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen huomioidaan. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Hygieniaohteet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkistaa, miten eri tilanteissa toimitaan Tarvittavat suojaimeet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

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

Pohjois-Hervannan kotihoidon hygieniayhdyshenkilö: Susanna Haavisto, [susanna.haavisto2@pirha.fi](mailto:susanna.haavisto2@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 tietosuojaja

Tietosuojaja 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 säädettyllä perusteella.

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

Tietoturva kattaa hallinnolliset, toiminnalliset, tekniset ja muut keinot, joilla suojataan hyvinvointialueen tiedot, palvelut, tietojärjestelmät ja tietoliikenne niin normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Tietoturvalla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Jokaisen Pirhassa työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuojaja ja tietoturvaohjeita. Tietosuojajan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuojaja ja tietoturvaasiat läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön suorittaa pakollisen tietosuojajan 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.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** esihenkilö huolehtii työntekijän perehdyttämisestä henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn ja tietosuojan perusasioihin. Esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Työntekijät veloitetaan ylläpitämään tietosuojaosaamistaan. Perehdytyksessä käydään läpi asiakaskäyntien kirjaaminen potilastietojärjestelmällä.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa yksikössämme toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. **Pohjois-Hervannan kotihoidossa asiakastyön kirjaamiseen** liittyvät käytännöt käydään läpi työntekijän kanssa perehdytyksen aikana 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.

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

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

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

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

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

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** asiakas, ja / tai asiakkaan läheinen voi soittaa tai viestittää erilaista palautetta henkilöstön kautta. Palautteet otetaan yksikössämme rakentavasti vastaan. Kaikkien palautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään



ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Saatua palautetta hyödynnetään laajasti ja monipuolisesti toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa henkilöstöpalautteet** käsitellään ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön 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 \(pirha.fi\)](http://pirha.fi)

**Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:**

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää

laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmissa sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.

- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

Omaavonnassa 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 vastuualueella johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat. Saatujen tietojen pohjalta toimintaa kehitetään ja pyritään ennalta huomioimaan toimintaan liittyvät riskit, niiden suuruus ja riskien minimoiminen kaikilta niiltä osin kuin mahdollista.

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** riskien tunnistaminen ja kirjaaminen ovat keskeisiä edellytyksiä ennalta ehkäisevälle riskienhallinnalle ja turvallisen hoitokulttuurin luomiselle. Huomioitavaa on, että riskit korostuvat, jos työtä tehdään kiireessä ja/tai väsyneenä. Henkilökunnan ennakoimattomat poissaolot voivat vaarantaa asiakkaiden/potilaiden lääkehoidon turvallisen ja asianmukaisen toteutuksen. Esihenkilö varmistaa työvuoroon tulevan työntekijän riittävän osaamisen. 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 merkittävyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omaavontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

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

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

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

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

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

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. **Pohjois-Hervannan kotihoidon** tiimipalavereissa ohje käydään läpi puolivuositain tai aina tarpeen mukaan. Ohje on saatavilla henkilöstön intrasta sekä tulosteena yksikön turvallisuuskansiossa. Ohjetta hyödynnetään myös henkilöstön perehdytyksessä.

**Pohjois-Hervannan kotihoidon** esihenkilö vastaa HaiPro-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.

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

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

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

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

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

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

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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** huomioidaan riskienhallinnassa valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset huolellisesti. Viranomaisten selvityspyynnöt ja ohjaus voivat paljastaa puutteita toiminnassa. Nämä on analysoitava osana kotihoidon riskienhallintaa ja korjaavat toimenpiteet tulee suunnitella. Viranomaisohjeistuksen ja päätösten perusteella tehdyt korjaukset tulee toteuttaa välittömästi. Tämä voi koskea henkilöstöresursseja tai asiakasturvallisuutta. Kaikki dokumentoidaan tarkasti, jotta valvonnan vaatimukset täyttyvät ja tulevia tarkastuksia varten on näyttöä toimenpiteistä. Henkilöstöä tiedotetaan viranomaisten ohjeista ja päätöksistä 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

**Pohjois-Hervannan kotihoidossa** päivittäisessä työssä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan päivittäin tunnistamalla ja raportoimalla riskejä hoitokäytien aikana (esim. kodin turvallisuuteen liittyvien riskien arviointi, kaatumisriski, lääkityksen toteutukseen liittyvät riskit yms.) Asiakkaiden säännöllisten potilas- ja hoitosuunnitelmien päivittämisellä varmistetaan riskien tunnistaminen ja niihin puuttuminen ennaltaehkäisevästi ja ajoissa. Henkilöstön palautteet ja yhteistyö tiimissä tukevat riskienhallinnan prosessien arviointia ja kehittämistä.

Uudet työntekijät perehdytetään hyvin edellä mainittuihin toimintamalleihin.

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

Yksikössämme on päivitetty keväällä 2024 Granite -työturvallisuusriskien arviointi.

### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

#### 4.5 Valmius- ja 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
- koordinoida 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

**Pohjois-Hervannan kotihoidon henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan** ja toteuttaa sitä päivittäisessä työssään aktiivisesti. Ymmärrys omavalvonnan tärkeästä merkityksellisyydestä sekä tarkoituksesta on kaikilla tiedossa.

Omavalvontasuunnitelma on luettavana henkilöstön tiimitiloissa omavalvonta-kansioissa.

Uusia työntekijöitä perehdytettäessä käydään omavalvonnan tärkeimmät asiat läpi ja työntekijä voi rauhassa lukea sisällön omatoimisesti. Jos muutoksia tai päivityksiä tietoihin tulee, muuttuneet asiat käydään tiimipalaverissa läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Muutoksista ilmoitetaan myös henkilöstölle sähköpostitse, jotta tieto välittyy poissaolevillekin.

### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

### Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 25.10.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Katri Lumpiola, kotihoidon esihenkilö
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika





Seuraa meitä somessa.