

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kotihoito Tammerkoski**  
**Omavalvontasuunnitelma**  
9/2024

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	11
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	13
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	13
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	16
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	17
3.4	Muistutusten käsittely .....	27
3.5	Henkilöstö .....	28
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	32
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	32
3.8	Toimitilat ja välineet .....	34
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	35
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	38
3.11	Infektioiden torjunta .....	40
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	41
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	42
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	43
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	43
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	46
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	50
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	51
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	52
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	53
5.1	Toimeenpano .....	53
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	53
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	54

# 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>  <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a>  <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>Tammerkosken kotihoito  Palveluesihenkilö Sillvan Outi <a href="mailto:outi.sillvan@pirha.fi">outi.sillvan@pirha.fi</a> p. 050 364 6138  Palvelupäällikkö Korpi Merja <a href="mailto:merja.korpi@pirha.fi">merja.korpi@pirha.fi</a> p. 050 309 4481</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Yöaikainen kotihoito, Pynnikin esihenkilö Päivi Seppä, <a href="mailto:paivi.seppa@pirha.fi">paivi.seppa@pirha.fi</a>, p. 050 576 7538  Etätiimi, Kissanmaan esihenkilö Jessica Iso-Oja, <a href="mailto:jessica.iso-oja@pirha.fi">jessica.iso-oja@pirha.fi</a>, p. 050 596 7538</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden.</p> <p>Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva- auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.</p>

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.

Tammerkosken kotihoidossa ei ole määritettyä asiakaspaikkalukua, Säännöllisessä kotihoidossa olevien kotona asuvien asiakkaiden määrä vastuuyksikössä vaihtelee yleensä 80–90 välillä.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Tammerkosken kotihoidon** tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Yksikön kotihoidon toiminta on päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa toimintaa. Käynnit toteutetaan aamu- ja iltavuorossa kello 7–22 palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisessa aikaikkunassa. Tampereen alueella asiakkaiden yöaikaisesta hoidosta vastaavat kotihoidon alueet, joilla yöaikaista hoitoa tuotetaan. Kotihoidon asiakkaiden yöaikaisesta hoidosta vastaa Pyyntikin alueellinen yötyö. Yöaikaisen kotihoidon työntekijät toimivat Pohjoisen 2 -alueelta Pyyntikin yksiköstä.

Tammerkosken kotihoidossa on otettu käyttöön ”arviointitiimi-malli”. Tiimiin kuuluu neljä hoitajaa, jotka pääsääntöisesti hoitavat kuntouttavalla arviointijaksolla olevat asiakkaat. He keskustelevat päivittäin asiakkaiden tilanteista. Huomioivat asiakkaan omat voimavarat koko jakson ajan ja pohtivat miten asiakkaan toimintakykyä saataisiin parannettua. Tiimi tekee RAI-kokonaisarvion ja väliarvion, sekä arvion siitä jatkuuko kuntouttavan arviointijaksolla olevan asiakkaan palvelu säännöllisenä kotihoitona, pärjääkö asiakas yksin tai kolmannen sektorin palvelujen turvin. Tavoitteena on tasalaatuinen kuntouttava arviointijakso kaikille

Tammerkosken kotihoidon asiakkaille. Lisäksi asiakkaan arviointiin osallistuu myös muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. TARMO-palaverit ovat joka toinen torstaiaamu, joissa arviointijakson asiakkaiden asioita käsitellään moniammatillisessa tiimissä.

Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi ja asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja. Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

Asiakasohjaaja käy tiimissä kuukauden alussa (torstaisin). Yhteistyöpalaverissa käydään läpi Tammerkosken asiakasasioita. Kotihoitoon voi tulla myös tilapäinen asiakas, joka voi soittaa itse, sairaalasta, palveluneuvonnan kautta tai asiakasohjauksen kautta.

Asiakastyön käyntien päivittäisestä organisoinnista huolehtii työnjärjestely. Heidän pääasiallinen tehtävänsä on toiminnanohjausjärjestelmää apunaan käyttäen ohjata hoitajille asiakkaiden käynnit sekä muu tarpeellinen työ. Tammerkosken kotihoito on jaettu kolmeen eri hoitotiimiin, jossa hoitajat toimivat oman hoitotiimin alueen asiakkaiden vastuuhoitajina. Vastuuhoitaja pyritään työnjärjestelyllä järjestämään omien asiakkaiden päivittäisille asiakaskäynneille aina vuorossa ollessaan.

Etäkäyntivälitteisesti kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa helppokäyttöisen tablettitietokoneen avulla. Tässä palvelumuodossa asiakas on etävälitteisesti hoitajan kanssa vuorovaikutuksessa. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus osallistua etänä lähialueen ja muihinkin kulttuuri- ja liikuntatilaisuuksiin. Myös läheiset saavat yhteyden asiakkaaseen. Etukäteen asiakas saa ohjelman viikon tapahtumista tabletin kalenterinäytölle. Kalenterista voi valita, mihin haluaa osallistua. Jos etäkäyntipalvelun käyttö epäilyttää asiakasta, voidaan laitteen käyttöä harjoitella yhdessä hoitajan kanssa. Etäkäynneillä voidaan korvata tai lisätä asiakkaan päivittäisiä kotikäyntejä. Kotihoidon työntekijät voivat kuva- ja puheyhteyden avulla mm. tarkistaa asiakkaan vointia, muistuttaa lääkkeiden ottamisesta, ruoan lämmittämisestä tai seurata verensokerin mittaamista sekä ohjata insuliinin pistoa. Etäkäynnit kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunniteltuina etäkäynteinä. Etäkäyntejä toteutetaan 7.30–21.00 välillä aamu- ja iltavuorossa.

Mikäli asiakasta ei sovittuun aikaan tavoiteta kuvapuhelimella tai puhelimella, on selvitettävä asiakkaan olinpaikka. Asiakkaalta pyydetään lupa etäkäynnin avaamisesta pakotetusti. Lupa

pyydetään aina kirjallisesti. Hoitajan toimesta voidaan avata pakotettu yhteys, jolla päästään näkemään, onko asiakas esimerkiksi kaatunut. Apua saadaan hälytettyä nopeasti paikalle. Pakotettu yhteys avataan vain siinä tapauksessa, että yhteydenotto asiakkaaseen ei muulla tavoin onnistu. Yhteydenotosta jää tieto lokitiedostoon.

Asiakkaan lääkehoito voidaan toteuttaa lääkeautomaatilla, jolloin hoitaja huolehtii annosjakelupussit laitteeseen. Jos asiakas ei ota lääkkeitä määriteltynä aikana, niin laite siirtää lääkkeen erilliseen säiliöön, minkä jälkeen lääke ei ole enää asiakkaan otettavissa. Lääkeautomaattia voidaan hyödyntää myös valvottuun lääkkeenantoon, jolloin hoitaja vapauttaa lääkkeen asiakaskäynnin aikana. Ottamatta jääneestä lääkkeestä lähtee etähoitojärjestelmän kautta tieto hoitohenkilöstölle. Lääkeautomaattiin voidaan myös ohjelmoida asiakkaalle muistutusviestejä esim. dosetissa olevien lääkkeiden ottamisesta. Lääkeautomaatti kerää lokitiedot tunnistamalla laitetta käyttävät kotihoidon työntekijät. Laitteiden toimitus asiakkaalle ja laitteen pois kuljetus palvelutarpeen loputtua dokumentoidaan.

Tammerkosken kotihoidossa on käytössä seuraavia tukipalveluita:

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa. Asiakas toimittaa pääsääntöisesti itse luottotilisopimuksen Pirkanmaan Osuuskauppaan (Pok) tai hänen edustajansa (skannattuna) salatulla sähköpostilla tai postitse. Tarvittaessa hoitaja avustaa tässä asiakasta. Kauppatilaukset tehdään joko hoitajan tai asiakkaan itsensä tai mahdollisen omaisen toimesta sovitusti.

Hoitajat tekevät kauppatilaukset Pirkanmaan Osuuskaupan tilausjärjestelmällä. Kauppatilaus tehdään asiakaskäynnin yhteydessä ja yhdessä asiakkaan kanssa. Kauppatavarat toimitetaan kerran viikossa Tammerkosken kotihoidon asiakkaille, toimitus on perjantaisin.

Kotiateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia Oy. Ateriat tulevat asiakkaalle 2 kertaa viikossa tiistaisin ja perjantaisin. Asiakas itse päättää montako aterialla hän tilaa, jotkut asiakkaat jakavat aterian kahteen osaan ja saavat näin kahdelle päivälle aterian. Ateriapalvelu huomioi heille ilmoitetut erityisruokavaliot ja noudattavat saatuja tietoja aterioiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy. Turva-auttamispalvelu voidaan myöntää säännöllisen kotihoidon asiakkaalle sekä omaishoidontuen asiakkaalle tietyin

ehdoin. Muille, kuin säännöllisen kotihoidon asiakkaille palvelu voidaan myöntää harkinnanvaraisesti. Turva-auttamispalvelu sisältää turvapuhelimen, turvarannekkeen- ja painikkeen, hälytysten vastaanoton, arvioinnin ja avun vuorokauden ympäri. Turva-auttamiskäynnit tehdään 2 tunnin sisällä tehtävän välittämisestä turva-auttajalle. Lisälaitteina voidaan tarvittaessa myöntää hellahälytin tai liesivahti ja ovivalvontalaite.

Kuntouttavalla päivätoiminnalla tuetaan ikäihmisten kotona asumista. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään ja tuetaan tarjoamalla mahdollisimman monipuolista ja virikkeellistä ohjelmaa. Päivätoiminnassa järjestetään, myös peseytymispalvelua. Peseytymispalvelu voidaan myöntää, mikäli kodin pesu- / saunatilat ovat puutteelliset tai vaaralliset tai kotona peseytyminen ei onnistu avustajankaan turvin.

Päiväkeskuksessa tarjotaan monipuolista ruokaa ja kiinnitetään huomiota asiakkaan ravitsemukseen. Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Hyvä ravitsemustila tukee kotona asumisen mahdollisuutta ja nopeuttaa sairauksista toipumista. Painonvaihtelut, tahaton laihtuminen ja muut hyvää ravitsemusta vaarantavat tekijät, kuten sairaudet ja lääkitys, tulee tunnistaa ja ottaa huomioon yksilöllisesti ravitsemuksen turvaamiseksi. Ruokailutilanteen viihtyisyyteen ja asiakkaan mahdollisuuteen valita mieluisat ruoat ja ruoka-aineet kiinnitetään huomiota. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito. ([Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus – ruokavirasto.fi](#))

Kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi (MNA – Mini Nutritional Assesment) RAI-arvioinnin yhteydessä, jotta ravitsemuksellisiin haasteisiin pystytään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. RAI-arvioinnissa on myös yhtenä mittarina painoindeksi BMI. Vähintään kahdesti vuodessa tehtävässä RAI-arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan ravitsemustilaa kokonaisuudessaan ja tulosten pohjalta tehdään mahdollisuuksien mukaan korjaavat toimenpiteet sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti. (Kotihoidon RAI (interRAI-HC))

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeutteja. Hän myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi.

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, voidaan tarvittaessa pyytää suuhygienistin apua asiakkaan suun hoitoon liittyen. (Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus)

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikön asiakkaiden ruokahuolto tapahtuu asiakkaiden kotona. Osalla asiakkaista on ateriapalvelu. Ruoan lisäkkeet sekä välipalat, leivät, mehut, marjakeitot, hedelmät, vihannekset ym. asiakkaiden ruokatarpeet tilataan asiakkaan kanssa yhdessä kauppapalvelusta. Osalle asiakkaista tilataan kaikki ruokatarvikkeet kauppapalvelusta hoitajan ja asiakkaan yhteistyönä.

Muutama yksikön asiakkaista käy itse kaupassa ostamassa ruokatarvikkeet. Lisäksi joidenkin asiakkaiden omaiset huolehtivat asiakkaiden kauppastoksista. Hoitokäynneillä hoitaja tekee ruoka- ja elintarvike-ehdotuksia ostoslistalle, jotta asiakkaan ruokavalio sisältäisi riittävästi ravintoaineita ja ruokavalio olisi mahdollisimman monipuolinen. Ruokavalio-ohjauksessa noudatetaan näyttöön perustuvaa tietoa sekä Pirhan ohjeistusta.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ateriapalvelu huomioi heille ilmoitetut erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat aterioiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Kauppapalvelusta suunniteltaessa ja ostettaessa ruokatarvikkeita, huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliotuotteet ja erityistarpeet asiakkaiden kanssa keskustellen. Myös ravitsemusterapeuttia konsultoidaan erityisruokavalio- ja ruokarajoiteasioissa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden kanssa keskustellaan riittävän monipuolisen ja ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisesta ruokavaliosta ja sen noudattamisesta. Huolehditaan, että asiakkaiden ostoslista kauppapalvelusta sisältää riittävästi ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisia elintarvikkeita. Hoitokäynneillä huolehditaan asiakkaiden aterioiden ja nesteiden tarjoamisesta. Hoitokäynneillä seurataan myös asiakkaiden ruoan menekkiä tarkistamalla jääkaapin sisältöä. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti hoitosuunnitelman mukaan. Hoitokäynneillä huolehditaan, että asiakkaalla on saatavissa ja tarjolla juotavaa riittävästi. Erityisesti kuumalla ilmalla hoitokäynneillä tarjotaan asiakkaille riittävästi nestettä esim. vichyä.



## Ikääntyneiden ruokasuositukset

Ikääntyneiden proteiinin saantisuositus on korkeampi kuin nuoremmilla, ja siksi jokaisella aterialla ja välipalalla tulisi olla proteiinipitoinen tuote. Proteiini auttaa säilyttämään lihasvoiman, ylläpitämään hyvää vastustuskykyä, edistämään haavojen paranemista ja tukemaan aktiivista elämäntapaa.

Riittävän monipuolinen ruoka, joka sisältää vain vähän suolaa ja tyydyttyneitä rasvoja, mutta riittävästi proteiinia ja muita ravintoaineita, suojaa sydäntä ja aivoja myös korkeassa iässä. On suositeltavaa syödä kasviksia, marjoja ja hedelmiä runsaasti ja monipuolisesti. Lisäksi terveyttä ja hyvinvointia edistävä ruokavalio sisältää kalaa, palkokasveja, hyvälaatuisia rasvoja (kasviöljy, rypsiöljy), pähkinöitä, täysjyväviljoja ja sopivasti maitovalmisteita.

Säännöllinen ruokailurytmi edistää jaksamista ja auttaa pitämään ruokavalion riittävän monipuolisena. Ruokailutilanteesta pitäisi luoda virkistävä ja mielihyvää tuottava hetki.

Lautasmalli auttaa koostamaan ravitsevan aterian. Ikääntyneiden lautasmallissa kolmasosa lautasesta täytetään kasviksilla (tuoreilla tai kypsennetyillä), toinen kolmasosa proteiinipitoisella ruoalla (liha, kala, kananmunat, palkokasvit) ja viimeinen kolmasosa perunalla, viljalisäkkeellä tai riisillä. Aterian yhteydessä suositellaan täysjyväleipää, jonka päälle levitetään kasvirasvalevitettä (60–75 %). Juomaksi sopii maito tai piimä, ja salaatikastikkeeksi öljypohjainen kastike (rypsi- tai oliiviöljy). Jälkiruoaksi suositellaan marjoja tai hedelmää.

Proteiinia saadaan monista lähteistä, kuten kalasta, kananmunasta, broilerista, lihasta, herneistä, pavuista, linsseistä ja maitovalmisteista. Riittävän proteiinin saannin turvaaminen on tärkeää, jotta ikääntyneet saavat riittävästi proteiinia lihasvoiman ylläpitämiseksi ja yleisen hyvinvoinnin tukemiseksi. Proteiinin tarve vuorokaudessa painokiloa kohden on seuraava:

- Paino 60 kg: 72–84 grammaa
- Paino 70 kg: 84–98 grammaa
- Paino 80 kg: 96–112 grammaa
- Paino 90 kg: 108–126 grammaa

Ikääntyessä suolen toiminta hidastuu. Ummetusta aiheuttaa liian vähäinen kuidun saanti, liian vähäinen liikunta ja niukka neste saanti. Suolessa kuitu ja neste pehmentävät ruokaa, koska kuitu sitoo vettä ja nopeuttaa ruoan liikettä. Ruoasta saatavalla kuidulla on suotuisa vaikutus myös suoliston mikrobistoon ja auttaa pitämään veren sokeri- ja rasva-arvot normaaleina.

Viljat, marjat, juurekset, vihannekset, hedelmät, palkokasvikset, pähkinät ja siemenet ovat hyviä kuidun lähteitä. Kasviksista saatava neste tekee myös hyvää suolistolle.

Hyviä kuidun läheteitä ovat puuro (täysjyvähiutale), yli 6 % kuitua sisältävät leivät, täysjyvämurot ja mysli.

Puuroon voi lisätä kauraleseitä ja / tai siemeniä.

Ruokavalioon saadaan juureksilla, vihanneksilla, marjoilla ja hedelmillä raikkautta, väriä ja vaihtelua ruokavalioon. Niistä saadaan myös vitamiineja ja kivennäisaineita. Kasviksia olisi hyvä nauttia 6 annosta päivässä.

Ruoan sisältämä runsas suolapitoisuus haittaa elintoimintoja ja heikentää verenpainelääkkeen tehoa. Ruoanvalmistuksessa on hyvä käyttää jodioitua suolaa. Leivän, juuston ja valmisruoan suolapitoisuus on hyvä olla alle yhden prosentin tai lähellä yhtä prosenttia. Sydänmerkki tuotteiden suolapitoisuus on kohdallaan.

Ikääntyessä janon tunne voi heikentyä ja tällöin usein juominen unohtuu. Kuivumisen oireita ovat väsymys, huimaus, kaatumisalttius, heikentynyt suorituskyky ja sekavuus.

Päivittäin pitäisi juoda 1–1,5 litraa nesteitä. Kuumalla ilmalla, hikoillessa tai liikunnan yhteydessä tulee juoda tavanomaista enemmän. (Huom! nesterajoitukset). Hyviä juomia ovat vesi, kivennäisvesi, maito ja piimä. Täysmehua voin juoda lasillisen päivässä mielellään ruokailun yhteydessä.

Kun ruokahalu on huono, kannattaa valita juomia, joista saa energiaa, proteiinia ja muita ravintoaineita. Esim. Maito- ja kasvijuomat sellaisenaan tai maustettuina sekä apteekin täydennysravintovalmisteet. Asiakkaan saatavilla kannattaa pitää vesikannua ja huolehtia käynneillä asiakkaan riittävästä nesteen saannista. Lisäksi lihaskuntojumpan jälkeen voi nauttia rasvatonta maitoa. On hyvä juoda säännöllisin väliajoin. Sokerisia juomia tulisi välttää. Kahvi ja tee lasketaan nesteeksi, niitä voi juoda 2–4 kupillista päivässä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta, Vireyttä seniorivuosiin, Ravitsemusopas ikääntyneille 2021)

Tammerkosken kotihoidossa lääkäripalvelujen tuottaja Ikifit Oy, josta lääkäri käy tekemässä kotikäyntejä kerran viikossa torstaisin. Sairaanhoidtaja voi konsultoida lääkäriä Pegasospostin kautta tarpeen vaatiessa. Lääkärillä on myös ilta- ja yöpäivystys, jotta myös iltavuorossa hoitaja voi ottaa yhteyttä. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon. Olemme sinua varten, elämän vuoksi. (Pirkanmaan hyvinvointialuestrategia 2023–2025). Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita.

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty yhdessä henkilöstöpalaverissa ja kirjattu omavalvontasuunnitelmaan ja perehdytysmateriaaleihin. Arvot toteutuvat jokapäiväisessä työssä.

Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

**Tammerkosken kotihoidossa** keskeiset arvot ovat yksilöllisyys, yhteisöllisyys, inhimillisyys ja innovatiivisuus. Mahdollistamme hyvän arjen kaikille tasapuolisesti. Kannustamme asiakkaita monipuoliseen yhteistoimintaan. Palvelemme ammattitaitoisesti ja ystävällisesti, työssä muistetaan hyvät käytöstavat ja annetaan asiakkaalle mahdollisuus olla oma itsensä. Tammerkosken kotihoidon perustehtävänä on tarjota hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen omassa kodissa. Tavoitteena on, että ikääntyneet ihmiset voivat asua omassa kodissaan, niin pitkään kuin se on mahdollista fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn puitteissa. Toteutamme myös saattohoitoa kotona, jos asiakas näin haluaa. Tuemme asiakkaan oman elämän hallintaa ja osallisuutta.

Palveluiden antamisen lähtökohtana on toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntouttava toimintatapa. Yksilölliset kotihoidon palvelut ja tukipalvelut suunnitellaan asiakkaan mielipidettä ja toiveita kuunnellen. Tammerkosken kotihoidossa omavalvontasuunnitelman kirjaus hetkellä on 83 asiakasta, joista suurin osa on ikäihmisiä ja ikäjakauma on noin 85–99-vuotiaita, muutama vammaispalvelun asiakkaita on myös, jotka iältään nuorempia.

Haemme ennakkoluulottomasti kekseliäitä ja raikkaita ratkaisuja. Rohkeus merkitsee uskallusta käyttää omaa ammattitaitoaan hyödyksi erilaisissa tilanteissa. Asiakkaan kanssa keskustellaan

niin helppoista, kun vaikeistakin asioista. Hoitohenkilöstö perustelee asiakasta koskevat päätökset yhtenäisessä linjassa ammatillisen tiimin kanssa. Kaikki hoitajamme käyttää työssään kinestetikkaa, joka on voimavaralähtöinen toimintamalli. Asiakastyössä näkyy asiakkaan ja hänen kotinsa kokonaisvaltainen kunnioitus. Asiakkaalla on omat arvot ja toimintatavat, joita tulee kunnioittaa, mutta palveluntarve on arvioitu samoilla mittareilla ja täten jokaisen asiakkaan lähtökohdat ovat saman arvoiset. Asiakkaan hoidossa otetaan huomioon asiakkaan hoitoa määrittelevät erityispiirteet. Kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

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

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ylläpitävä toiminta, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoitoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden.

Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Keskustan alueen yhden viidestä alueesta, joka on nimeltään Tammerkosken kotihoito. Alue on Tampereen ydinkeskustaa.

## **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**

Tammerkosken kotihoidossa Omavalvontasuunnitelma on laadittu koko tiimin kanssa henkilöstöpalaverissa esihenkilön johdolla. Olemme tehneet useina iltapäivinä palaverien yhteydessä. Näihin on osallistunut lähihoitajia, sairaanhoitajia, hoiva-avustaja, vastaava sairaanhoitaja sekä palveluesihenkilö.

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

Palveluesihenkilö Outi Sillvan, [outi.sillvan@pirha.fi](mailto:outi.sillvan@pirha.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatumittareiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu.

Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro-seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset.

Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025.

Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035-ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen ([Palveluverkko – Pirha.fi](#)). Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja.

Kuntouttavan 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. 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. Arviointia ei voi tehdä hoitaja, joka ei ole saanut koulutusta arvioinnin tekemiseen eikä siten oikeuksiakaan RAI-järjestelmään. Arviointia ei myöskään voi tehdä asiakas itse tai omaiset. Asiakas on aina itse mukana arvioinnin tekemisessä ja tarpeen mukaan omaiset ja läheiset myös. Tarvittaessa konsultoidaan muita asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä tai tahoja arvioinnin laadun varmistamiseksi. Arvioinnin tavoite on taata asiakkaalle sellainen hoito ja sellaiset palvelut, jotka mahdollisimman hyvin tukevat hänen kotonansa asumistaan. Asiakkaat ovat myös tasa-arvoisessa asemassa, kun heidät arvioidaan samalla menetelmällä. Puolivuositaisen RAI-arvioinnin tekemisestä vastaa aina asiakkaan vastuuhoidtaja. Mikäli asiakkaalla on enemmän etäkäyntejä kuin fyysisiä käyntejä, voi asiakkaan RAI-arvioinnin tehdä etäkäyntitiimin hoitaja.



Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty kotona asumista tukevissa palveluissa, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

**Tammerkosken kotihoidossa** on 3 sairaanhoitajaa sekä 1 lähihoitaja, jotka ovat RAI-avainosaajia. Käytössämme on RAI-vuosikello. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja pitävät palaverieita 3 kuukauden välein, jossa käydään läpi asiakkaiden RAI:n painopisteitä.

Tämän pohjalta nostetaan esille niitä asioita, joihin pitää yhdessä miettiä korjaavia toimenpiteitä. Hoitajien kanssa käydään palaverieissa läpi RAI-laatutavoitteita, joita Pirhassa on 5; Kipu, asiakas on ilmaissut hoidon tavoitteensa, Asiakas kaatunut 3kk:n aikana, Asiakas osallistunut arviointiinsa, Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90vrk aikana) myös perehdytyksessä kerromme RAI-painopisteet ja tavoitteet. Painopisteitä seurataan ja mietimme moniammatillisessa palaverissa korjaavia toimenpiteitä. Opastamme hoitajia RAI:n tekemisessä, jotta RAI-arviointi olisi tasalaatuista ja paikkansa pitävää. Sairaanhoitaja tarkastaa aina RAI:n ennen lukitsemista.

Hoitajat kirjaavat käyntikohtaiset tiedot ja huomiot potilastietojärjestelmään. Sekä informoivat sairaanhoitajaa, jos huomaavat asiakkaan voinnissa tai toimissa muutoksia, jotta pystytään heti puuttumaan asiaan ja mahdollisesti välttämään sairaalajakso. Sairaanhoitaja voi olla puhelimitse yhteydessä lääkäriin, jos asia on kiireellinen. Hoitaja voi myös iltavuorossa olla yhteydessä lääkäriin puhelimitse, jos asiakkaan vointi sitä vaatii. Hoitaja välittää tiedon sairaanhoitajalle, jotta hän voi sitten seuraavana aamuna paneutua asiakkaan tietoihin, mitä lääkäri on mahdollisesti määrännyt.

Vastuuhoitajat tekevät puolivuosi-RAI:n, sekä jos asiakkaan toimintakyvyssä tulee muutoksia. Jokaisella on velvollisuus tehdä HaiPro, jos huomaa käynnillä jotain läheltä piti tapahtumaa tai asiakkaalle on tapahtunut poikkeama. Asiakkaiden kaatumisista tehdään, myös HaiPro-ilmoitus. Perehdytyksessä käydään myös tämä hoitajan kanssa läpi, mitkä kaikki asiat kuuluvat HaiPro-ilmoitukseen. Sairaanhoitaja käy HaiPro-ilmoitukset oman tiiminsä kanssa läpi viikoittain

tiistaisin klo 14–15 olevassa palaverissa. Haasteellisemmat tilanteet käydään läpi yksikön palaverissa kerran kuussa keskiviikkoisin.

**Yksikössämme** kaikki vakituiset hoitajat tekevät RAI-arviota. He ovat käyneet tähän verkkokoulutuksen sekä tekevät ohjatusti ensimmäisen RAI-arvioinnin. Hoitaja tekee RAI-arvioinnin asiakkaan luona ja niin että asiakas osallistuu arvioinnin tekoon sekä myös omainen, jos mahdollista. Sairaanhoidtaja tarkistaa arvioinnin oikeellisuuden, ennen kuin arviointi lukitaan. Arvioinnista tarkistetaan, onko siinä ristiriitoja ja vastaako se asiakkaan toimintakykyä. Arvioinnin lukitsemisen jälkeen hoitaja tekee väliarvion, johon laitetaan hoitajan arvio, tarvitseeko asiakas kotihoidon palveluita edelleen.

*Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).*

*Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Palveluesihenkilö Outi Sillvan, puhelin 050 364 6138, [outi.sillvan@pirha.fi](mailto:outi.sillvan@pirha.fi)

Palvelupäällikkö Merja Korpi, puhelin 050 309 4481, [merja.korpi@pirha.fi](mailto:merja.korpi@pirha.fi)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023; astui voimaan 1.1.2024) 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.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmalle on määritelty asiakkaalle käyntiajat aikaikkunoiden puitteissa, joita hoitajien on noudatettava. Käynnin alitukseen liittyvä syy, on aina kirjattava.

Asiakaskäyntien toteutumista ja mahdollista toteutumatta jäämistä voidaan seurata lähes reaaliaikaisesti. Kirjautuminen on luotettavaa, mutta itse tunnistetarra ei sisällä mitään asiakastietoa. Käyntiaikoja voi ylittää, jos työntekijän työpäivän työt sen sallii. Esihenkilö seuraa aikojen toteutumista ja jos huomaa poikkeavaa selvittelee asiaa ja keskustelee kyseisen työntekijän kanssa, millainen tilanne oli, jossa toimittiin poikkeavasti. Työntekijöillä on velvollisuus kertoa esihenkilölle poikkeavista asioista, jos he niitä huomaavat. Esihenkilö seuraa, myös työntekijän asiakastyöhön menevää aikaa ja leimauksia. Asiakaskäynnit pitää aina leimata asiakkaalla oven pielessä olevasta NFC-tarrasta. Tarra mahdollistaa työntekijän tulo- ja poistumisajan kirjautumisen Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmään, josta esihenkilö näkee asiakkaan suunnitellut ja toteutuneet tunnit. Töihin tullessa ja lähtiessä työntekijä leimaa toimistolla olevasta NFC-tarrasta, ei puhelimestaan. Työnjärjestelijöillä, koordinaattorilla sekä sairaanhoitajilla on Nepton-työajan seuranta, johon he merkkäavat töihin tulonsa ja lähtönsä. Sairaanhoitajilla on tavoitteena keskimäärin 25 % välitöntä asiakastyötä työlistassaan. Esihenkilö puuttuu havaitsemiinsa poikkeamiin ja keskustelee työntekijän kanssa korjaavista toimenpiteistä.

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

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. ([Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022 – Finlex.fi](#))

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 terveyspalveluista 980/2012 – Finlex.fi](#))

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. ([Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 – Finlex.fi](#); pykälä 36 tulee voimaan 1.1.2025)

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

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

**Tammerkosken kotihoidon** palveluihin tullaan asiakkaaksi asiakasohjaajan kautta.

Asiakasohjaaja vastaanottaa tiedon joko kotoa tai sairaalasta tulevasta asiakkuudesta.

Asiakasohjaaja tekee kotoa tulevalle asiakkaalle osittaisarviointin. Mikäli kotihoidon palvelun myöntämisen perusteet täyttyvät, asiakkaalla aloitetaan kuntouttava arviointijakso.

Kotihoito reagoi mahdollisimman nopeasti palvelutarpeen kirjaamisnäytölle tulleeseen tietoon asiakkuudesta. Sairaanhoidtaja viestii työnjärjestelyyn uudesta asiakkaasta, jonka kanssa sopii asiakkaan aloituksen asiakkaan tarvetta vastaavaan aikaikkunaan.

Mikäli asiakas tarvitsee palveluita määräaikaisesti, voidaan hänelle myöntää tilapäistä kotihoidon palvelua. Arvioinnin ja päätöksen tekee asiakasohjaaja. Tilapäisen kotisairaanhoidon palvelun arvioi kotihoidon sairaanhoitaja.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan. Kotihoidossa tuetaan asiakkaan omannäköistä arkea ja elämää kotona, mahdollisimman pitkään ja toimintakykyisenä moniammatillisen yhteistyön avulla. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelma ja päätös lähetetään kirjallisesti asiakasohjaajan toimesta asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus pyytää häntä koskevat asiakirjat olemassa olevalla asianosaisen tiedonsaantipyynnö-lomakkeella, joka täytetään asiakkaan tai omaisen toimesta ja toimitetaan kirjaamoon.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” ([Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#))

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojan käytetään.” ([Asiakkaan ja potilaan oikeudet – Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#))

”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 vääriin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

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

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

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

Tarkoituksena on turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista ja edistää heidän hyvinvointiaan sekä tukea omavalvonnan toimivuutta. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen palveluntuottajan henkilöstöä. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Muulla lainvastaisuudella tarkoitettaisiin niin palveluita ja niiden saatavuutta tai järjestämistä kuin asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin ilmeisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa. Epäkohdat ja puutteet

pitää voida korjata ensisijaisesti omavalvonnallisin toimenpitein. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Näin ilmoitat epäkohdista:

- Työntekijä tekee havainnostaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksen Pirhan HaiPro-ympäristöön, jonka [aloitussivulle](#) pääsee intran sivun alaosan linkklistasta.
- Työntekijä kirjaa ilmoituslomakkeelle tiedot tapahtumasta ja sähköpostiosoitteensa ([etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)), jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten. Ilmoituksen tekijä voi myös seurata, miten hänen tekemäänsä ilmoitusta käsitellään. Ilmoituksen tekijällä on velvollisuus ilmoittaa valvontaviranomaisille, ellei asiaa käsitellä.
- Ilmoituksen käsittelijän ja toiminnasta vastaava henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 § palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Finlex.fi)

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

Havaittaessa kotihoidon asiakkaiden epäasiallista kohtelua ja/tai haittatapahtumaa, järjestetään viipymättä moniammatillinen hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten/läheisten kanssa. Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesimiehen on ilmoitettava asiasta palvelupäällikölle ja palvelujohtajalle, jotka arvioivat tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Palvelujohtaja lähettää ilmoituslomakkeen Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueen johtajalle hyväksyttäväksi. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueen johtaja ilmoittaa asiasta tarvittaessa Aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle. Lopuksi Lähiesihenkilö käy asian läpi ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa.

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon.

Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4 on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

**Tammerkosken kotihoidossa** on kaikilla velvollisuus opastaa ja neuvoa asiakasta, miten ottaa yhteyttä esim. sosiaaliasiavastaavaan.

Hän on puolueeton henkilö, johon voi olla yhteydessä, jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä. Taikka hoitaja ottaa yhteyttä ja kertoo että asiakas tarvitsee neuvoa/apua asioissa. Alueemme asiakasohjaaja opastaa myös asiakasta näissä asioissa. Asiakas/läheinen voivat soittaa, myös esihenkilölle ja antaa palautetta. Esihenkilön velvollisuus on perehtyä asiaan ja selvittää sekä viedä asiaa eteenpäin. Asiakkaiden kotona olevissa asiakaskansioissa on oikeudelliseen neuvontaan liittyvät yhteystiedot.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” ([Itsemääräämisoikeus | Valvira](#))

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



saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. ([Itsemääräämisoikeus | Valvira](#))

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Tiimissämme kuunnellaan asiakkaan mielipidettä. Kun asiakkaalla on käyty useamman kerran, täydennetään hoitosuunnitelmaan tarkempia tietoja. Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojansa ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa.

Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa kotihoito opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

Hoitotyötä tehtäessä huomioidaan asiakkaan mahdollisesti vaihteleva kunto ja vointi, sen mukaan tehdään päivittäiset toiminnot. Tammerkosken kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajata muutoin kuin silloin, kun hoitamatta jättäminen aiheuttaisi epäinhimillistä kärsimystä asiakkaalle. Tällaisissa tapauksissa ensin asiasta keskustellaan TARMO-palaverissa moniammatillisessa tiimissä, miten toimitaan ja asiat kirjataan hyvin asiakkaan kertomukselle.

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

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

### Asiakkaaksi hakeutuminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen.

Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

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

### Kuntouttava arviointijakso

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

### Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää kotihoidon työntekijöille rakenteellista sosiaalihuollon kirjaamis- koulutusta, jossa käydään asiakastyön kirjaamista läpi. Lisäksi työntekijät ohjataan tutustumaan kirjaamisohjeisiin perehdytyksen yhteydessä ja suorittamaan Pirhan Moodlesta sosiaalihuollon kirjaamiskurssin ja Kantapalveluista sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat verkkokoulutus. Asiakastyön kirjaamiseen kuluva aika sisältyy asiakaskäyntiin. Kirjaaminen tapahtuu asiakkaan kotona viipymättä kotikäynnin yhteydessä. Hoitotyön kirjaamisen laatua valvotaan ja tästä annetaan palautetta hoitajille. Tiimillä on saatavilla hoitotyön kirjaamisohjeet tiimin TEAMS- kansiossa. Lisäksi tarpeen mukaan järjestetään palaverieita koskien hoitotyön kirjaamista. Vastuuhoitaja päivittää asiakkaan hoitosuunnitelman aina tarpeen vaatiessa.

Mikäli asiakas tarvitsee edunvalvontaa, sairaanhoitaja sopii lääkärin kanssa yhteisen kotikäynnin asiakkaan luo. Lääkäri tekee lausunnon ja kirjaa sen kertomukselle, jonka jälkeen voidaan hakea edunvalvontaa.

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

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

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

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### 3.4 Muistutusten käsittely

#### Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä.

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

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

Palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta. Valmistelutyö tehdään yhteistyössä asiaan liittyvien henkilöiden kanssa ja vastine laaditaan annetun aikataulun mukaisesti. Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikköpalaverissa. Niiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaus- ja kehittämistoimenpiteet.

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

### 3.5 Henkilöstö

**Tammerkosken kotihoidossa** on esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitajia 3, lähihoitajia 30 sekä hoiva-avustaja. Arkisin aamuvuoroissa on yksi vastaava sairaanhoitaja sekä 3 sh klo 7.30–15.30, 12 lähihoitajaa, illoissa 5 lähihoitajaa, hoiva-avustaja on arkisin klo 9–15. Viikonloppuisin aamuissa lähihoitajia 9 ja illoissa 5.

Äkilliset sijaistarpeet hoidetaan Keskustan alueen koordinaattorin avulla, joka hallinnoi koko keskustan resurssipuutteet ja ylimääräiset resurssit. Tammerkossessa on myös lähihoitajia, jotka tekevät tuntityötä eli alle 13pv listassa. Lista, jossa ylimääräisiä vapaapäiviä esihenkilö hankkii sijaisia, kuten esim. joulun- ja uudenvuoden sekä pääsiäisen aikana.

Sijaiset perehdytetään yksikköme toimintatapoihin ja jo tutuille sijaisille kerrotaan, jos muutoksia toimintatavoissamme on tullut. Sijaisilla on aina mahdollisuus, myös kysyä epäselvissä asioissa. Yksikössämme ei ole tällä hetkellä tarvetta käyttää ostotyövoimaa.

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 \(valvira.fi\)](#).

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito, jota arvioidaan haastattelutilanteessa. Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit edellytetään suoritettavaksi ennen työsuhteen alkua. Lisäksi henkilö näyttää osaamisen toteen yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti näytöin. Perehdytyksen aikana varmistetaan lääkinnällisten laitteiden käyttöosaaminen perehdyttäjän toimesta.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

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

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

**Tammerkosken kotihoidossa** esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja viestivät säännöllisesti tarjolla olevista koulutusmahdollisuuksista henkilöstölle. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön henkilökohtaisia vahvuuksia omassa työssään ja koulutuksia pyritään tarjoamaan yksilöidysti myös näiden mukaan. Esihenkilö vastaa resurssisuunnittelusta niin, että koulutuksiin on mahdollisuus osallistua. Esihenkilö seuraa henkilöstön koulutuskortteja ja valvoo, että suoritettavat koulutukset tulevat suoritetuksi ja jokainen yksikön työntekijä saa riittävästi täydennyskoulutusta vuosittain.

**Yksikössämme** on kaikille uusille työntekijöille viikon mittainen perehdytys. Käytössämme on tarkistuslista, johon dokumentoidaan, mitä asioita perehdytyksessä on käyty läpi. Perehdyjä allekirjoittaa tarkistuslistan sen jälkeen, kun perehdytys suoritettu loppuun saakka. Esihenkilö arkistoi tarkistuslistan ja perehdyjä saa myös oman kopion, jotta voi tarvittaessa kerrata asioita.

Ensimmäisenä päivänä käydään esihenkilön toimesta hallinnollisia asioita läpi sekä vastaava sairaanhoitaja käy lääkehoidon asioita läpi sekä valvoo tentit sekä näytöt. Perehdyjä suorittaa lääkehoitotentin, ellei se ole voimassa. Lisäksi annetaan näytöt, ellei työntekijä ole ollut aiemmin Pirhan kotihoidossa. Seuraavat päivät perehdyjä kulkee hoitajan mukana, jossa

konkreettisesti hän näkee ja oppii asiakastyön kokonaisuuden, mitä tulee huomioida sekä miten toimitaan poikkeavissa tilanteissa. Pirhan määriteltyihin ns. pakollisiin koulutuksiin työntekijöillä on velvollisuus osallistua. Lisäksi he voivat myös oman kiinnostuksensa mukaan ilmoittautua koulutuksiin, kun siitä on ensin sovittu esihenkilön kanssa. Myös jos esihenkilö huomaa, että työntekijällä on tarvetta saada lisäkoulutusta tietyssä asiassa, hän ohjaa työntekijän koulutukseen.

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](#))

Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla voimassa oleva lääkehoitolupa. Vastuu henkilöstön osaamisen varmistamisesta yksikötasolla on yksikön lähiesihenkilöllä, joka yhdessä lääkevastaavan kanssa organisoi uusien työntekijöiden tai pitkältä vapaalta töihin palaavien työntekijöiden perehdytyksen. Lähiesihenkilö ja lääkevastaava seuraavat lääkelupien suorittamisen ja uusimisen tarpeita sekä koulutustarpeita ja järjestävät mahdollisuuden tarvittaviin koulutuksiin osallistumiseen.

Lääkehoitoa toteuttavalla työntekijällä on vastuu huolehtia omasta osaamisestaan, lääkeluvan suorittamisesta ja uusimisesta Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämän aikataulun mukaisesti. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan palvelulinjan linjausten ja yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla ennen kuin työntekijä voi ryhtyä toteuttamaan lääkehoitoa.



Lääkehoitolupa edellyttää:

- Ammattiryhmäkohtaisesti linjattujen osaamisen varmistamisen teoriaosoiden ja näyttöjen suorittamista
- Yksikön lääkehoitoon perehdyttämistä
- Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkärin tai hänen valtuuttamansa lääkehoidosta vastaava lääkärin myöntämää kirjallista lääkelupaa työntekijälle

Epäkohdat havaitaan HaiPro-ilmoitusten asiakkaiden tai muun henkilöstön ilmoitusten avulla. Havaittuihin epäkohtiin puututaan ja mietitään korjaavia toimenpiteitä yhdessä asianomaisen kanssa. Lisäksi esihenkilö varmistaa lisäkoulutusta tarpeen vaatiessa yhdessä lääkevastaavan kanssa.

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

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

[Rikostaustaotteen esittäminen \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi) ja [Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvonta \(Valvira.fi\)](#)

Työpaikkailmoitukseen merkitään vaade rikostaustaotteen esittämisestä työsuhteen alussa. Esihenkilö tarkistaa otteen ja ilmoittaa esityspäivämäärän sekä dokumentin kirjauspäivämäärän henkilöstösihteerille. Henkilöstösihteerin kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan.

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

Esihenkilö varmistaa rekrytoinnilla, että yksikössä on riittävä määrä työntekijöitä erinäisissä vaihtelevissa tilanteissa.

Toiminnanohjausjärjestelmästä on nähtävillä hoitajatarve asiakasmäärään suhteutettuna. Koordinaattori hallinnoi Pohjoinen 3 -alueen henkilöstöresurssin yli- ja alijäämää ja tarpeen mukaan siirtää henkilöstöä tekemään työvuoroja toiseen saman alueen yksikköön. Tällä pyritään varmistamaan henkilöstön riittävyys ja lakisääteisten palveluiden toteutuminen.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyys.” ([Minun tiimini -toimintamalli – pirha.fi](#) )

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

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

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

#### [Monialainen yhteistyö – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Joka toinen viikko järjestetään moniammatillinen palaveri, johon osallistuvat kotihoidon terveydenhoitajat, sairaanhoitaja, vastaava sairaanhoitaja ja mahdollisuuksien mukaan kotihoidon lähihoitajia. Lisäksi palaveriin osallistuvat kotihoidon lääkäri, asiakasohjaaja ja kotikuntoutuksen puolelta fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja lähihoitaja. Muita yhteistyökumppaneita ovat perhehoitaja, päivätoiminnan hoitajat, kolmannen sektorin työntekijät, sosiaalityö ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Yhteistyötä tapahtuu yhteisillä kotikäynneillä, puhelimen ja sähköpostin välityksellä.

Moniammatillisia lääkehoidon arviointeja tehdään yhdessä kotihoidon lääkärin kanssa ja tarvittaessa hän konsultoi muita tahoja.

Muun muassa haasteellisissa tilanteissa on mahdollista konsultoida Tays:n erityisalan lääkäriä. Lääkitysohjeet lääkäri antaa kirjallisesti asiakkaan sairaskertomukselle, josta tieto siirtyy kotihoidolle. Ongelmallisissa tilanteissa sairaanhoitaja/terveydenhoitaja tekee kotikäyntejä, joissa lääkäri keskustelee asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisen kanssa lääkityksestä ja siihen liittyvistä asioista. Lääkäri antaa lääkitykseen liittyvät ohjeet käynnin perusteella.

Lääkäri tekee paljon lääkehoitoon liittyviä päätöksiä myös niin, että joko asiakkaan, omaisen tai kotihoidon hoitajan kautta tulee tietoa asiakkaan voinnista, mikä vaatii mahdollisesti lääkemuutoksia ja lääkäri antaa lääkitysohjeet kirjallisesti sairauskertomukselle. Jokaisen vuorikontrillin yhteydessä kotihoidon lääkäri käy asiakkaan kanssa läpi lääkityksen (säännölliset ja tarvittaessa olevat lääkkeet) ja tekee tarvittaessa siihen muutoksia.

Asiakkaan kotiutuessa sairaalasta käy asiakkaan vastaava sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja osaston kanssa lääkityksen läpi puhelimesta. Lisäksi asiakkaan mukana toimitetaan osaston toimesta pyydettyinä kaksi tulostettua paperista lääkelistaa, joista toinen jää asiakkaan kotiin siihen asti, että kotihoito saa päivitettyä Omnin lääkelistan.

Itse lääkehoidostaan vastaavien asiakkaiden kotiutuksen yhteydessä huolehditaan hoitajan ensikäynnille riittävästi aikaa lääkemuutosten läpikäyntiä varten yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa.

Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja varmistaa sairauskertomuksella ja epikriisissa olevan lääkityslistan yhtenäisyyden ja konsultoi tarvittaessa kotiuttavaa osastoa. Oikeat tiedot päivitetään kotihoidon Sairaanhoitajan/terveydenhoitajan toimesta Omniin.

*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

**Tammerkosken kotihoito** toimii yksityisen tahon toimitiloissa, jossa toimii myös muita palveluita. Kiinteistön omistajan vastuulla on kiinteistöön tehtävät tarkastukset, huollot ja korjaukset.

Pelastuslain (379/2011) mukaan hyvinvointialueen henkilöstön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin. Ilmoitus tehdään osoitteessa: [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä \(Pelastustoimi.fi\)](#). Ilmoitusten pohjalta pelastuslaitos tekee yhteiskäyntejä kotihoidon ja / tai sosiaalipuolen ja terveystarkastajien kanssa. Pelastuslaitos järjestää myös paloturvakoulutuksia kotihoidolle ja muulle kotikäyntejä tekeväälle henkilöstölle.

Kotihoidon asiakkaat vastaavat itse kotinsa siisteydestä. Siivoaminen järjestetään asiakkaan, omaisen tai ulkopuolisen palveluntarjoajan toimesta. Asiakkaan ollessa kykenemätön itse organisoimaan asuinhuoneistonsa siisteyttä, kotihoito on tarvittaessa yhteydessä omaisiin, sosiaalityöntekijään, edunvalvojaan tai asiakasohjaajaan tämän organisoimiseksi.

**Tammerkosken kotihoidon** tiimitilan siisteydestä huolehtii Pirkanmaan Voimia Oy. Yleisten tilojen siistimistä toteutetaan keskimäärin viisi päivää viikossa arkisin. Siisteydelle on asetettu laatutavoite, joka on Tammerkosken kotihoidossa taso 3–4. Toimisto, ryhmätyötila, tuulikaappi ja eteinen kuuluvat laatuluokkaan 3, loput ovat laatuluokassa 4. Palveluntarjoajan kanssa käydään kuukausittain siivouksen laatukatsaus, jolloin annetaan palautetta siivouksen

laadusta. Palautteen perusteella tehdään korjaavia toimenpiteitä. Kotihoito huolehtii itse metalliroskien viemisestä sekä lisäksi toimitilan yleisestä järjestyksestä. Kotihoito huolehtii yhteiskäytössä olevien laitteiden desinfiomisesta asianmukaisilla desinfiomistarvikkeilla.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa vioittuneista ja rikkiäisistä laitteista ja turvallisuusriskien muodostavista välinteistä välittömästi esihenkilölle. Välineet ja laitteet poistetaan käytöstä ja näille tilataan huolto Paketti-palvelun kautta tai hävitetään. Laitteiden käyttöön liittyvä koulutus annetaan työntekijän perehdytyksessä tai järjestetään tarpeen vaatiessa lisäkoulutusta.

*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

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

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä

lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

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

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen Sosiaali- ja terveystieteiden Apuvälineyksikkö. Apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat omien asiakkaidensa apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden käytön perehdyttämisen. Yksikön perehdytysuunnitelmaan kuuluu HaiPro-vaaratilanneraportin käyttöön perehdyttäminen.

### Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvasuhteiden mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvasuhteiden johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvasuhteet läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

### Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän

riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. 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)

Tietoturva ja tietosuoja ovat asiakastyötä tekeville kotihoidon työntekijöille asioita, jotka tulee hallita. Esihenkilö huolehtii siitä, että työntekijät ohjeistetaan henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn ja tietosuojan peruselementteihin. Työntekijät veloitetaan osallistumaan tietosuojan koulutuksiin ja tekemään siihen liittyvän tentin. Vakituinen sekä määräaikainen henkilöstö käy tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen. Koulutuksen käyntitieto siirtyy HR-työpöydälle. Koulutus käydään kahden vuoden välein. Lisäksi työntekijät allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Tämä käydään myös opiskelijoiden kanssa läpi perehdytyksessä.

Kotihoito keskustan / P3 alueilla nimettiin jokaiseen yksikköön tietosuojan ja tietoturvan yhdyshenkilöt. Tietoturvakerrokset suoritettiin P3 alueella tietosuoja ja tietoturva turvayhdyshenkilöiden ja esihenkilöiden toimesta. Kerroksen aikana kirjattiin lomakkeeseen yksikön kunnossa olevat ja kehitystoimenpiteitä vaativat asiat.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma.

Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvavastaavalta](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja

hyväksytty hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa kotihoidossa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoinimilla.

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

Henkilöstö on veloitettu ilmoittamaan tietojärjestelmien olennaisten poikkeamien ilmaantumisesta välittömästi tukikeskukseen Isteikkiin ja tekemään HaiPro-tieto- ja tietosuojailmoituksen. Kotihoidon yksiköissä Evondos-lääkeautomaatteja sekä etäkäyntilaitteita on varalla rikkoutuneiden tilalle ja näin varmistetaan, että asiakkaan palvelu jatkuu saumattomasti laitteen rikkouduttua.

Asiakasohjaaja taikka kotihoidon henkilöstö arvioi teknologian soveltuvuutta asiakkaan tarpeeseen kotihoidon palveluissa. Mikäli palvelumuoto on soveltuva asiakkaalle, sovitaan tästä asiakkaan kanssa. Kotihoito organisoii laitteen asiakkaalle ja opastaa tämän käytössä. Mikäli todetaan, ettei laite vastaa asiakkaan tarpeeseen, voidaan palvelu muuttaa fyysiseen käyntiin ja palauttaa laite kotihoitoon.

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

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet.



Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

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

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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

**Tammerkosken lääkehoitosuunnitelma** on laadittu 19.8.2024, esihenkilön johdolla henkilöstön kanssa sekä käyty läpi tiimipalaverissa.

Lääkäri kantaa kokonaisvastuuta yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja yksikön esihenkilö sekä vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon toteutuksesta ja lääkehoitolupiin liittyvistä asioista yhdessä tiimin hoitajien kanssa. Sairaala-apteekin farmaseutti tekee yksikkökäynnin noin kolmen vuoden välein, josta yksikköön jää raportti sen hetkisestä tilanteesta. Tätä raporttia säilytetään lääkehuoneessa kansiossa. Raportti on tehty viimeksi 13.12.2023, tällöin kaikki oli kunnossa, eikä mitään muutoksia tarvinnut tehdä.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin. Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. 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 hygieniaoheistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohejet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särjäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat

tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Kerran vuodessa järjestetään käsihygienian seurantaviikko työntekijöille, joka toteutetaan hygieniayhdyshenkilön toimesta asiakaskäyntien yhteydessä. Käsihygienian seurantaviikon tulokset käydään läpi työntekijöiden kesken tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa keskustellaan ajankohtaisista hygieniasioista sekä käydään läpi ohjeistuksia kertauksina. Pegasoksen riskitietomerkinnät ovat tarvittavien asiakkaiden kohdalla ajan tasalla. Työntekijät desinfioivat asiakaskäynneillä käytössä olevat työvälineet asiakaskäyntien välillä. Työntekijän velvollisuus on myös tutustua Pirhan sivuston ajantasaiseen hygieniaoheistukseen. Työntekijät suorittavat Infektioiden torjunta- verkkokurssin ja toimii aseptisten ohjeiden mukaisesti sekä hyvää käsihygieniaa noudattaen hoitotyössä. Työntekijät työskentelevät vastuullisesti ja toteuttavat itsevalvontaa. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä hygieniahoitajaan leviävien ja tarttuvien infektioiden ja sairauksien osalta. Vallitsevasta tilanteesta informoidaan henkilökuntaa ja annetaan siihen liittyvät ohjeistukset yhteissähköpöstiin. Asiakaskohtaiset riskitiedot kirjataan Hilikka-järjestelmän seuraavan käynnin huomioon.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Pitkänen Iida, [iida.pitkanen@pirha.fi](mailto:iida.pitkanen@pirha.fi)

Lamminen Jaana, [jaana.lamminen@pirha.fi](mailto:jaana.lamminen@pirha.fi)

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

**Tammerkosken kotihoidon** esihenkilö Outi Sillvan vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

*Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väriin käsiin.*

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla, *huom. tämä on tulossa myöhemmin syksyllä 2024*
- NPS-asiakaskokemuskyselyt

Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: [pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta](https://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta).

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

Asiakkailta kerätään palautetta yllä olevan mukaisesti. Palautteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan kehittämistoimenpiteitä näihin liittyen. Asiakkaiden antaessa palautetta suoraan hoitajalle saamastaan hoidosta, voidaan hoitoa muuttaa asiakkaan toiveen mukaisesti ja enemmän tarvetta palvelevaksi esimerkiksi aikaikkunoiden puitteissa. Hoitaja voi tiedustella asiakkaalta käynnin yhteydessä hänen tyytyväisyyttään saamansa palveluun. Mikäli asiakas haluaa antaa virallista palautetta, ohjataan hänet käyttämään sähköistä Pirkanmaan hyvinvointialueen palautekanavaa tai kehottaa soittamaan Tammerkosken kotihoidon esihenkilölle. Yksikkömme ottaa palautteen hyvin vastaan ja pyrkii kehittämään toimintaa palautteen mukaan.

## 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 \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon

viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella

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

**Tammerkosken kotihoidossa** on käytössä varautumissuunnitelma. Varautumissuunnitelmat löytyvät hybridivaikuttamiseen muuttuneessa turvallisuusympäristöissä, joka on tuotettu Sisä-Suomen sote-valmiuskeskuksessa 13.11.2023.

Tämä sisältää ohjeistuksen, miten, kenelle ja milloin havainnoista ilmoitetaan sekä sähkö, vesi ja tietoliikennehäiriöihin toimintaohjeistukset. Lisäksi on erillinen suunnitelma energiakriisin varalle ja yksiköstä löytyy varavirtalähteitä, taskulamppuja, ensiaputarvikkeita, heijastinliivejä, kannellisia ämpäreitä, paristoja ja käsidesiä sekä kosteuspyyhkeitä. Energiakriisin osalta on myös kartoitettu, mitä toimenpiteitä lyhyt, keskipitkä ja pitkä energiakatkos edellyttää.

Tammerkosken kotihoidossa tulostetaan myös asiakaslistat, joka perjantai yksikön henkilöstön saataville mahdollisen häiriön varalle. Lisäksi asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat löytyvät erillisestä kansioista paperisena versiona ja nämä päivitetään sinne aina, kun päivityksiä hoitosuunnitelmaan tehdään. Tammerkosken kotihoidossa vaihtuvuus on vähäistä ja työntekijät ovat vakituisia. Sijaisuuksia on vuosilomien aikana sekä pitkissä sairauslomissa, jos niitä tulee. Hoitohenkilöstön saatavuuteen ja riittämättömyyteen Tammerkosken kotihoidossa pyritään vaikuttamaan johtamisella ja ajantasaisella palkkauksella. Esihenkilö vastaa resursoinnista yhdessä Keskustan alueen koordinaattorin kanssa. Henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti ja täten varmistetaan osaaminen. Asiakkaan hoidon laatua pyritään turvaamaan ja vahvistamaan sillä, että vastuuhoidajan käynnit suunnitellaan asiakkaalle.

Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus pyritään turvaamaan RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä näitä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimisessa. Tammerkosken kotihoidossa tehdään saumatonta yhteistyötä asiakasohjauksen kanssa. Asiakkaalle selvitetään yhteiset palveluiden myöntämisen perusteet ja tavoitteet.

Ikäihmisten palvelujen toimialueen johtoryhmässä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite-työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualuetasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat. Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla Tammerkosken kotihoidon tiimissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

**Tammerkosken kotihoidossa** päivitetään Granite-työturvallisuusriskilomakkeet kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. Työturvallisuusriskit käydään yksikössä läpi joka vuosi työturvallisuusvuosikellon mukaisesti tai aina tilanteen sitä vaatiessa. Raportti on tulostettuna yksikössä ja työntekijöiden nähtävillä.

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja

näkemyksen perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

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

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

**Tammerkosken kotihoidossa** on nimetty tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt. Tietoturvaa ja tietosuojaaja valvoo yksikössä esihenkilö, joka tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

Asiakasturvallisuudesta Tammerkosken kotihoidossa vastaavat vastaava sairaanhoitaja sekä kolme sairaanhoitajaa.

Työsuojeluvaltuutettu toimii esihenkilön apuna työturvallisuusasioissa ja käyvät aina tarpeen vaatiessa yksikössä puhumassa työturvallisuuteen liittyvistä asioista. Tarvittaessa hän voi olla mukana myös työturvallisuutta vaarantavissa asiakastapauksissa ja pohtia yhdessä henkilöstön kanssa ratkaisuja näihin.

Tammerkosken tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt:

Lähihoitaja:

Joonas Mantere, [joonas.mantere@pirha.fi](mailto:joonas.mantere@pirha.fi)



Vastaava sairaanhoitaja:

Margit Forss, [margit.forss@pirha.fi](mailto:margit.forss@pirha.fi)

Sairaanhoitajat:

Jonna Syyri, [jonna.syyri@pirha.fi](mailto:jonna.syyri@pirha.fi)

Eeva Vierola, [eeva.vierola@pirha.fi](mailto:eeva.vierola@pirha.fi)

Sampsa Kölhi, [sampsa.kolhi@pirha.fi](mailto:sampsa.kolhi@pirha.fi)

Työsuojeluvaltuutettu:

Johanna Nevala, [johanna.nevala@pirha.fi](mailto:johanna.nevala@pirha.fi)

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.

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

Vakavan tapahtuman sattuessa esihenkilö ohjaa työntekijän Pirten Debriefing keskusteluun. Osallistumista suositellaan aina, vaikka työntekijä itse ei kokisikaan sillä hetkellä tarvitsevansa tilanteen purkua. Pirkanmaan hyvinvointialueella purkuistunnon vetäjinä toimivat omat, siihen erikseen koulutetut keskustelun ohjaajat. Hyvinvointialueella on valmiina noin 30 tehtävään koulutuksen saanutta vapaaehtoista taysilaista purkukeskustelun ohjaajaa.

Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan toistaiseksi pelkästään työterveyshuollon (palveluntuottajana Pirte) toimintana, ja prosessi käynnistetään ottamalla yhteyttä oman alueen työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin klo 8–15).

Taysin/Tampereen alueella pyyntö ryhmäkohtaisen purkuistunnon järjestämisestä tehdään nykyiselle Pirhan purkukeskustelunohjaajien päivystysryhmälle p. 044 472 9606. Numeroon voi jättää soittopyynnön myös ääniviestinä. Päivystäjä ottaa tilaavaan yksikköön myöhemmin

yhteyttä. Tilanteen mukaan esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja tai sairaanhoitaja informoi asiakkaalle tai hänen läheisilleen. Tavoitteena on pitää purkutilaisuus kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta, mutta kuitenkin viimeistään viikon sisällä.

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän tekee ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan osallisuus ei toteudu, asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina, kun asiakkaaseen kohdistuu epäkohta tai sen uhka, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat. Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tulee tehdä lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön lähiesimiehelle. Lähiesimies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesimiehen on ilmoitettava asiasta toimintayksikön tai palvelualueen päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyden. Päällikkö lähettää lomakkeen palveluryhmän johtajalle hyväksyttäväksi. Palvelujohtaja ilmoittaa sosiaali- ja terveystieteiden johtajalle ja tarvittaessa aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla

olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

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

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

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Pehdytyksessä henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista sekä oikeuksista sekä näiden käytöstä. Lisäksi asiaa käsitellään osana työturvallisuuden vuosikelloa vuosittain. Henkilöstöä on informoitu ilmoitusvelvollisuudesta myös sähköpostitse.

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

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset otetaan huomioon Tammerkosken kotihoidon toiminnassa ja toimeenpannaan ne saataessa.

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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

**Tammerkosken kotihoidon** yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan.

Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin. (Hygieniayhdyshenkilön toimenkuva) Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä.

Käsihuhteen 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 infekti- ja hygieniiahjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniiahjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Iida Pitkänen, Jaana Lamminen ja vastaava sairaanhoitaja Margit Forss, puh. 040 1836488

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas- / potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumien ja epäkohtien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Korjaamiseen liittyviä toimenpiteitä seurataan esihenkilön toimesta sekä riskienhallinnan kirjaamisten yhteydessä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Esihenkilö perehdyttää henkilökunnan omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

#### **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.

## 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

### Sote-valmiuskeskus:

Sosiaali- ja terveystalveluiden tehtävälueen 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 tehtävälueelle
- 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](https://intra.pirha.fi)

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

### **5.1 Toimeenpano**

Henkilöstö lukee omavalvontasuunnitelman ja kuittaa tämän luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Esihenkilö kertoo omavalvonnan tarkoituksesta ja tehtävästä ymmärrettävästi yksikössä. Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja löydettävissä tiimitilasta sille osoitetulta paikalta.

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

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

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

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere 2.9.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Sillvan Outi, palveluesihenkilö
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika





Seuraa meitä somessa.