

Pirkanmaan hyvinvointialue



Teiskon kotihoito

Omavalvontasuunnitelma

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	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
3.4	Muistutusten käsittely	17
3.5	Henkilöstö	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	22
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	22
3.8	Toimitilat ja välineet	23
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	27
3.11	Infektioiden torjunta	28
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	29
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
4	Omavalvonnan riskien hallinta	32
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	34
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	36
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	37
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	37
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
5.1	Toimeenpano	38
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	39

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Teiskon kotihoito</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Teiskon kotihoito, Rissonkatu 4, 33580 Tampere, tiimi p. 0417303743 Esihenkilö Sarianna Ylimanninen, p. 0505287048, sarianna.ylimanninen@pirha.fi Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, p. 0407591368, arja-liisa.laurila@pirha.fi</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvueluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut)</p>

on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

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

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

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Teiskon kotihoidossa asiakasmäärä on 90 asiakasta marraskuussa 2024.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Teiskon kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää kotona, 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.

Teiskon kotihoito tarjoaa kotiin vietävistä palveluista fyysisiä asiakaskäyntejä. Osa käynneistä voidaan järjestää etäkäyntinä, joita toteuttaa alueen keskitetty kuvapuhelintiimi. Teiskon kotihoidon toiminta ajoittuu vuoden jokaisena päivänä klo 7–22 välille. Tarvittaessa yöajan hoidosta vastaa yöpartio.

Teiskon kotihoito on jaettu neljään hoitajatiimiin maantieteellisin perustein. Jokaisessa hoitajatiimissä on hoitotyöstä vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tiiminvetäjänä sekä lähihoitajia. Toteutamme vastuuhoidajamallia. Jokaisella asiakkaalla on nimetty tiimin lähihoitajista omahoitaja, joka osallistuu

asiakkaan päivittäiseen hoitoon sekä vastaa siitä, että asiakkaan hoitosuunnitelma on ajan tasalla ja RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai tilanteen muuttuessa.

Asiakkailla, joiden lääkehoidosta huolehtii kotihoito, on pääsääntöisesti käytössä koneellinen annosjakelu. Annosjakelun lääkkeet toimittaa Kaukajärven apteekki sekä Teiskon apteekki riippuen asiakkaan asuinalueesta. Onnistuneen ja oikea-aikaisen lääkehoidon varmistamiseksi voidaan asiakkailla käyttää lisäksi Evondos lääkeautomaattia. Lääkeautomaatin käyttö arvioidaan aina asiakaskohtaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja on AddSecure Smart Care Oy. Kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään hyvinvointialueen omissa päiväkeskuksissa sekä ostopalveluna tuotettavassa perhehoidossa. Lääkäripalvelujen palveluntuottajana toimii Mehiläinen Oy. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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

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

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

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

Olemme käsitelleet Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaa yhteisissä henkilöstöpalavereissa. Me **Teiskon kotihoidossa** arvostamme ja kunnioitamme kaikkia asiakkaitamme tasavertaisesti taustasta riippumatta. Hoidamme asiakkaita yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti. Osoitamme toiminnallamme luottamusta asiakkaan asioiden hoitamisessa. Palvelua toteutamme asiakkaan etua ajatellen ja toiveet huomioiden. Käyttäydymme ja puhumme asiakkaille kunnioittavasti. Ammatillinen toiminta auttaa luottamuksen luomisessa. Pystymme perustelemaan toimintaamme ja hoitoa, joka perustuu tutkittuun tietoon. Toimimme kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden ja toimintakykyä tukien.

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.

Teiskon kotihoidossa kokoontuu joka toinen viikko moniammatillinen työryhmä TARMO. TARMO:ssa ovat osallisina asiakasohjaaja, kotikuntoutus, sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja sekä mahdollisuuksien mukaan lähihoitaja. Asiakkaan on mahdollista valita kotihoidon lääkärin palvelut. Sairaanhoitaja toimii asiakkaan ja TARMO:n sekä lääkärin välisenä yhteyshenkilönä.

Hoitosuunnitelman laatimisessa asiakas ja hänen tarpeensa ovat aina keskiössä. Asiakas ja asiakkaan toivoessa omaiset/läheiset osallistuvat hoidon suunnitteluun, jolloin varmistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakkaan ja kotihoidon näkemys avun tarpeesta saattaa joskus erota merkittävästi toisistaan. Näissä tapauksissa pyritään aina avoimesti keskustellen löytämään yhteinen linja, mutta viimekädessä asiakas päättää omasta hoidostaan. Hoitoneuvottelussa ja lääkärin kontrollikäynneillä asiakkaan kuulluksi tuleminen varmistetaan siten, että asiakas on aina läsnä. Asiakkaan toiveita kuullaan myös päivittäisillä käynneillä mm. päivittäisiin toimiin liittyen.

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

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

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluysikössä 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 palveluysikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluysikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

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

(Valviran määräys 1/2024)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Teiskon kotihoidon omavalvontasuunnitelman ovat laatineet yksikön esihenkilö Sarianna Ylimanninen sekä vastaava sairaanhoitaja Annika Ilomäki yhdessä yksikön henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yksikön henkilöstöpalavereissa elo-syyskuun vaihteessa.

Paikalla ovat esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi olleet sairaanhoitajat sekä lähihoitajia.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Kotihoidon esimies Sarianna Ylimanninen, sarianna.ylimanninen@pirha.fi

Vastaava sairaanhoitaja Annika Ilomäki, annika.ilomaki@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...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-laaturaporttien raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Teiskon kotihoidossa uusille kotihoidon asiakkaille tehdään RAI-arviointi arviointijakson (2-4vikkoa) aikana. Arviointi päivitetään tarvittaessa, mikäli asiakkaan tilanne tai toimintakyky merkittävästi muuttuu, kuitenkin vähintään puolivuosittain. RAI-arviointi tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Kunkin hoitajatiimin hoitotyöstä vastaavana sairaanhoitaja seuraa omien asiakkaidensa RAI-arviointien tuloksia ja tuloksista keskustellaan yksikön sairaanhoitajapalaverissa sekä moniammatillisessa TARMO-palaverissa. Yksikötasolla RAI vastuuhenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja. Teisko kotihoidossa on lisäksi kolme RAI-avainosaajaa.

Laatumittareiden painosteet on käyty läpi henkilöstöpalaverissa. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat laatumittareiden toteutumista ja tuloksia käsitellään henkilöstöpalaverissa. Hoitajat seuraavat ja arvioivat asiakkaan ravitsemusta ja tarvittaessa avustavat esim. ruuan lämmityksessä ja esillepanossa. Asuinympäristöä ja liikkumista arvioimalla ehkäistään kaatumistapaturmia. Panostamme ennaltaehkäisevään toimintaan ja etsimme uusia toimintatapoja voimien heikkenemisen tunnistamiseen ja siihen reagoimiseen. Kipua arvioidaan kysymällä ja havainnoimalla jokaisella käynnillä. Tavoitteenamme on kivuton asiakas sekä onnistunut kivun hallinta.

HaiPro järjestelmän käyttö ohjeistetaan henkilökunnan perehdytyksessä. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat kirjattuja vaaratapahtumia. Vaaratapahtuma ilmoitukset käydään läpi henkilöstöpalaverissa vastaavan sairaanhoitajan johdolla ja yhdessä henkilöstön kanssa arvioidaan ja suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä sekä toimintamallien muutoksia.

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.

Esihenkilö tarkistaa henkilöstön pätevyyden rekrytointivaiheessa. Osana perehdytystä esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja käy läpi henkilöstön osaamisen ja koulutustarpeen kartoituksen. Osaaminen kirjataan Hiikka toiminnanohjausjärjestelmään. Koulutustarpeista keskustellaan myös vuosittain kehityskeskustelussa. Henkilöstö ohjataan seuraamaan HR-työpöydän koulutuskalenterin koulutuksia ja ilmoittamaan esihenkilölle, mikäli tarpeellista koulutusta on tarjolla. Esihenkilö jakaa sähköpostina tulleen koulutustarjonnan henkilöstölle. Osallistuminen koulutukseen pyritään aina mahdollistamaan riittävällä resurssilla. Työntekijällä on vastuu omasta ammattitaidosta ja sen kehittämisestä.

Teiskon kotihoidon henkilöstö perehdytetään myös omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi henkilöstöllä on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tarkastelevat ja reagoivat vaaratapahtuma ilmoitukseen HaiPro järjestelmässä ajantasaisesti. Vastaava sairaanhoitaja tekee ilmoituksista koonnin viikoittain käsiteltäväksi henkilöstöpalaverissa. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Jokaiselle Teiskon kotihoidon asiakkaalle tehdään kotihoidon alkaessa palvelu- ja hoitosuunnitelma (pahosu), joka perustuu hoidon tarpeeseen. Kerran viikossa hoitajatiimit kokoontuvat hoitotyöntunnille, jossa käsitellään asiakkaiden palveluiden ja hoidon tarvetta. Muutostarpeista keskustellaan aina asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Sairaanhoitaja tekee pyynnön asiakasohjaajalle tarvittavista suunnitelman muutksista yhdessä tiimin, asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovitun mukaisesti. Asiakkaan vastuuhoidtaja huolehtii, että muutostilanteissa hoitosuunnitelma päivitetään ajantasaiseksi.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Teiskon kotihoidon yksikköä johtaa esihenkilö Sarianna Ylimanninen, sarianna.ylimanninen@pirha.fi ja lähijohtamisaluetta pohjoinen 4 johtaa palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi.

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

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

Teiskon kotihoidossa esihenkilö on läsnä ja tavoitettavissa tiimin arjessa. Esihenkilö on tavoitettavissa myös puhelimitse, teamsilla sekä sähköpostilla työaikana.

Esihenkilö vastaa resurssin riittävydestä ja suunnitellun asiakastyöajan toteutumisesta. Tiimiyhteistyönä arvioimme ja kehitämme yksikön toimintaa. Informointi toimii sekä esihenkilöltä henkilöstölle että toisin päin. Esihenkilö viestii ja raportoi yksikön tilanteesta palvelupäällikölle.

Esihenkilö tarkastelee kokonaishenkilöstömäärää suhteessa asiakastyön tarpeeseen. Resurssin tarvetta arvioidaan niin jakso, viikko, päivä, kuin vuorotasolla. Keskitetty työvuorosuunnittelu suunnittelee työvuorolistat kolmen (3) viikon jaksolle annetun resurssitarpeen mukaisesti. Esihenkilö

vastaa siitä, että tarve on merkitty Titaniaan. Resurssia ja äkillisiä muutoksia seurataan tiiviisti yhteistyössä työnjärjestelijän kanssa ja muutoksiin reagoidaan.

Esihenkilö yhdessä vastaava sairaanhoitaja seuraavat asiakkaiden suunniteltua ja toteutunutta palveluaikaa viikoittain. Vastaava sairaanhoitaja keskustelee asiakkaiden palveluajoista sairaanhoitajien tiimipalaverissa, mikäli asiakkaan palveluajassa on selvä pitkäkestoisempi muutos. Mikäli palveluajoissa on selittämättömiä alituksia, esihenkilö keskustelee asiasta henkilöstön kanssa. Poikkeuksellisista asiakasasioista, esimerkiksi yhteistyön ongelmatilanteissa, informoidaan esihenkilöä pikimmiten. Yhdessä tiimin kanssa arvioidaan ja suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti laatuksiteereiden toteutumista sekä HaiPro -ilmoitusten määrää ja laatua. Vastaava sairaanhoitaja tekee HaiPro -ilmoituksista koontin ja esihenkilö tuo laatuksiteerien tulokset tiedoksi henkilöstöpalaveriin. Näiden pohjalta yhteistyönä henkilöstön kanssa arvioidaan tiimin työskentelyä ja suunnitellaan uusia toimintamalleja.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX © (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

Asiakas, omainen tai sairaalasta kotiutuvan hoitaja ottaa pääsääntöisesti yhteyttä alueen asiakasohjaajaan. Asiakasohjaaja tekee palveluntarpeen kartoituksen joko kotikäynnillä tai sairaalasta kotiutuvan kohdalla puhelimitse taustatietojen perusteella sekä RAI osittaisarvioinnin. Mikäli asiakas täyttää kotihoidon palveluiden myöntämisen perusteet, asiakasohjaaja päättää kotihoidon arviointijakson aloittamisesta ja sopii kotihoidon aloitusajankohdasta. Kotihoidon käynnit aloitetaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. Tilapäisistä kotisairaanhoidon käynneistä päätöksen tekee alueen sairaanhoitaja, joka sopii asiakkaan kanssa aloituksesta.

Teiskon kotihoidon sairaanhoitaja tekee asiakkaan luo ensikäynnin. Ensikäynnillä kerrataan asiakkaan kanssa aloitetut palvelut ja hoidon sisältö, keskustellaan asiakkaan toiveista ja odotuksista, täytetään tarvittavat lomakkeet sekä viedään asiakkaalle kotihoidon kansio. Sairaanhoitaja varmistaa, että asiakkaalla on ajantasainen lääkelista ja tarvittavia hoitotarvikkeita.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään kotihoidon alkaessa palvelu- ja hoitosuunnitelma (pahosu), joka perustuu hoidon tarpeeseen. Asiakkaalle mieluisia asioita ja toiveita kartoitetaan kotihoidon aloituksen lisäksi aina käynneillä. Meille tärkeää on, että asiakkaamme saavat elää oman näköistään elämää kotihoidon avustamana.

Kerran viikossa hoitajatiimit kokoontuvat hoitotyöntunnille, jossa käsitellään asiakkaiden palveluiden ja hoidon tarvetta. Arviointijakson aikana kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan vointiin ja toimintakykyyn ja huomiot kirjataan kattavasti asiakastietoihin.

”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)

Meille tärkeää on avoin vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. Asiakkaan kanssa keskustellaan aina hoidon ja palvelujen järjestämisestä, muutoksista sekä eri vaihtoehdoista. RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Asiakasta ohjataan, miten hän voi hakea itseään koskevia asiakirjoja kirjaamosta tai katsoa potilastietojaan omakannasta. Palvelupäätökset ja maksuperusteet asiakkaalle toimittaa asiakasohjaaja.

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

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

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

Asiakasta kohdellaan aina yksilöllisesti, kunnioittavasti ja ammatillisesti. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, esihenkilö ryhtyy tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin. Esihenkilö ja/tai vastaava sairaanhoitaja on yhteydessä asiakkaaseen ja tarvittaessa omaisiin. Esihenkilö tiedottaa tapahtuneesta palvelupäällikköä, jonka kanssa yhdessä arvioidaan tarvittavia lisätoimenpiteitä.

Mikäli asiakkaalla on huomautettavaa saamastaan hoidosta tai kohtelusta, kotihoidon työntekijät osaavat ohjata asiakasta muistutuksen laatimisessa ja lähettämisessä. Kotihoidon asiakaskansiossa on liitteenä asiakaspalautelomake. Muistutukset ja kantelut, jotka koskevat yksikön toimintaa, käsitellään henkilöstön kanssa.

Asiakastietojen kirjaukset tehdään aina viipymättä, jotta varmistetaan oikea-aikainen tiedon siirtyminen. Asiakkaan hoitosuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti ja siihen tehdään muutoksia, mikäli hoidon ja/tai palvelun tarve muuttuu. Asiakastiedot säilytetään ja kuljetetaan asiakkaalle niin, etteivät ne ole ulkopuolisten nähtävissä.

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 vastuhenkilöt.

Teiskon kotihoidon henkilöstö ohjaa asiakasta, miten hän voi tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta tai hoidosta. Kotihoidon asiakaskansiossa on ohje ja yhteystiedot muistutuksen tekemiseen. Asiakkaalle ja/tai omaiselle myös tiedotetaan, kuinka toimia tilanteessa, asiakkaan omaisuudelle on tapahtunut materiaalivahinko kotihoidon toiminnan takia. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät henkilöstön ohjeista, josta ne voi helposti antaa asiakkaalle tarvittaessa. Asiakasta voidaan ohjata olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön, mikäli saaduissa ohjeissa on epäselvyyttä.

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

”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 toimenpidettäköskevasta 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

Teiskon kotihoidossa asiakas on aina hoidon keskiössä ja osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän sen ymmärtää. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidoista ei vaikuta hoitosuhteeseen.

Suosittellemme kaikille asiakkaillemme hoitotahdon laatimista, mikäli se on mahdollista. Tarvittaessa opastamme asiakasta hoitotahdon laatimiseen liittyvissä asioissa. Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Osana asiakaskansiota käytämme Elämänpuu- julistetta. Näin varmistamme, että asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä toiveet tulevat kuulluksi.

Teiskon kotihoidossa ei tällä hetkellä ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Mikäli tarvetta tulee, käytämme vain lieviä rajoittamistoimenpiteitä, joista konsultoidaan aina etukäteen lääkäriä. Asiakastietoihin tehdään tarvittavat merkinnät rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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

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

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

Kuntouttava arviointijakso

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

Teiskon kotihoidossa palvelutarpeen arviointiin osallistuu koko hoitotiimi. Asiakkaan vointia, toimintakykyä ja palveluiden oikea-aikaisuutta arvioidaan aina asiakaskäynnillä. Hoitajatiimien viikoittaisilla hoitotyöntunneilla käsitellään asiakkaiden asioita ja keskustellaan mahdollisista muutostarpeista. Muutoksista keskustellaan myös asiakkaan kanssa, ellei muutostarve oli asiakkaalta lähtöisin. Asiakkaan nimetty vastuuhoitaja huolehtii, että asiakkaan hoitosuunnitelma on ajantasainen. Mikäli asiakkaan käyntimääriin ja/tai -aikoihin tarvitaan muutoksia, sairaanhoitaja ilmoittaa muutostarpeesta asiakasohjaajalle, joka tekee uuden päätöksen. RAI arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaalle puolivuositain tai useammin, mikäli voinnissa ja/tai toimintakyvyssä havaitaan oleellisia muutoksia.

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

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

Teiskon kotihoidossa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan määräaikaisarvioinnilla sekä aina asiakaskäynnillä. Arviointia tehdään havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa. Arviointijaksolla olevan asiakkaan toimintakykyä arvioi tarvittaessa myös fysioterapeutti ja/tai toimintaterapeutti. Myös säännöllisen kotihoidon asiakkaille voidaan pyytää moniammatillista arviota. Kotihoidon työntekijät ovat yhteydessä kotikuntoutukseen tai asiakkaan tilanteesta keskustellaan TARMO-työryhmässä.

Kotihoidon asiakkailla on asiakastiedoissa hoitosuunnitelma (hosu), johon on kirjattu asiakkaan kanssa sovittu palvelun sisältö. Hoitaja lukee hoitosuunnitelman aina ennen asiakaskäyntiä varmistaakseen oikean palvelun sisällön. Tehdyistä havainnoista kirjataan asiakaslähtöisesti ja kuvailevasti asiakastietoihin viipymättä. Kirjaaminen kuuluu asiakastyöaikaan, joten pääsääntöisesti kirjaus tehdään asiakaskäynnin aikana.

Mikäli asiakkaan mielestä tai hoitajan huomioiden pohjalta hoitosuunnitelmaan tarvitaan muutoksia, keskustellaan asiasta hoitajatiimissä. Hoitajatiimien hoitotyön tunnit pidetään viikoittain hoitajatiimeissä 1–2 maanantaisin ja hoitajatiimeissä 3-4 torstaisin. Muutoksesta keskustellaan tämän jälkeen vielä asiakkaan kanssa. Yhteydenpidon asiakkaaseen hoitaa pääasiassa vastuuhoitaja tai tiimin sairaanhoitaja. Mikäli hoitosuunnitelmaan tehdään päivitys, huolehtii siitä pääsääntöisesti vastuuhoitaja. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä, mutta todellisuudessa arviointi ja päivittäminen tapahtuu useammin.

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

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

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

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa.

Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Pohjoinen 4 alueen palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta

Teiskon kotihoidossa muistutuksen ottaa vastaan palvelupäällikkö, joka tuo tiedon asiasta tiimin esihenkilöä. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja hoitajatiimin kanssa tehdään tarvittava suunnitelma ja toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen ja/tai omaisiin. Esihenkilö informoi korjaavista toimenpiteistä palvelupäällikköä, joka arvioi toimenpiteiden riittävyyttä.

3.5 Henkilöstö

Teiskon kotihoidossa työskentelee 18.10.2024 tilanteen mukaan 28 henkilöä. Näistä yksi (1) on kotihoidon esihenkilö, yksi (1) vastaava sairaanhoitaja, neljä (4) sairaanhoitajaa, kaksikymmentäyksi (21) lähihoitajaa sekä yksi (1) lähihoitajaopiskelija.

Yksikössä työskennellään klo 6.45–22, työ on vuorotyötä vuoden jokaisena päivänä. Asiakasmäärät ja käyntien ajankohdat määrittelevät sen, miten henkilöstö sijoittuu työvuoroihin. Lokakuussa 2024 aamuvuorossa työskentelee seitsemän (7) lähihoitajaa, välivuorossa yksi (1) ja iltavuorossa kolme (3) lähihoitajaa. Sairaanhoitajat sekä esihenkilö työskentelevät arkisin pääasiallisesti aikavälillä klo 7.30–16.

Hyvinvointialueella työskentelee vakituista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa. Pohjoinen 4 alueella sijaispoolissa työskentelee kaksi (2) lähihoitajaa. Pääsääntöisesti äkillisiin poissaoloihin käytetään vakituisia sijaisia. Ennalta tiedettyihin poissaoloihin esihenkilö tai työnjärjestelijä kontakti alueen muut tiimit ja selvittää, onko näistä siirrettävissä henkilöstöä. Mikäli alueelta tarpeeseen ei ole apua, esihenkilö on yhteydessä omiin lyhytaikaisiin sijaisiin ja tarjoaa vuoroa omalle henkilöstölle. Jos resurssia ei saada näillä toimenpiteillä vahvistettua, voidaan hakea vuokratyövoimaa Temporelta tai Sociala portaalin kautta kilpailutetuilta palveluntarjoajilta.

Teiskon kotihoidossa lyhytaikaisiin (alle 13 päivää) sijaisuuksiin käytetään pääsääntöisesti yksikön/alueen omia sijaisia. Pidempiin sijaisuuksiin ja vakituisiin tehtäviin rekrytointi tehdään

Kuntarekry- järjestelmän kautta. Vuokratyövoiman käyttö yksikössä vaihtelee ja sitä käytetään vain tarvittaessa. Syksyllä 2024 vuokratyövoiman käyttö on ollut satunnaista.

Vuokratyövoiman palveluntarjoajan velvollisuus on varmistaa henkilöstönsä asianmukaisen koulutuksen ja pätevyyden suorittamaan työtehtävään nähden. Esihenkilö tarkistaa, että vuokratyöntekijällä on riittävä lääkehoidon osaaminen ja vaadittava lääkehoidon koulutus.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista| Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

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

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

Kielitaitovaatimuksena työntekijöillämme on riittävä suomen kielen taito suullisesti sekä kirjallisesti.

Teiskon kotihoidossa esihenkilö haastattelee työntekijät. Haastattelun yhteydessä tarkistetaan tutkintotodistus sekä lääkehoidon osaaminen. Lisäksi sopivuutta tehtävään arvioidaan työkokemuksen, osaamisen ja kielitaidon perusteella. Haastattelussa keskustellaan hakijan osaamisesta ja kehittymistarpeista. Työntekijöiden osaaminen kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään, jotta asiakaskäyntejä voidaan jakaa osaamisen mukaan. Tarvittaessa mahdollistamme osallistumisen koulutuksiin sekä järjestämme perehdytystä ja koulutusta yksikön sisällä. Mikäli lääkehoidon teoriakoulutus tai näytöt ovat puutteellisia, voi työntekijä suorittaa nämä työsuhteen alkaessa yksikössä.

Kotihoidon tehtävät edellyttävät myös hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista osaamista, joka varmistetaan haastattelussa.

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 tehtäväkenttien ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

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

Teiskon kotihoidon henkilöstön osaamista pidetään yllä Pirkanmaan hyvinvointialueen laajan koulutustarjonnan avulla. Koulutus- ja kehittämistarpeet tulee nousta toteutettavan asiakastyön lähtökohdista. Jokainen hoitaja on myös itse vastuussa omasta osaamisestaan ja ammattitaidon ylläpitämisestä.

Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia hyvinvointialueen koulutuskalenterissa, joihin työntekijät voivat hakeutua sovitusti oman tarpeen mukaan. Muista koulutuksista tietoa tuo työyhteisöön sekä työntekijät että esihenkilö. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. ([Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](#).) Verkko-oppimisympäristön koulutuksiin osallistumista suositellaan säännöllisesti tiimipalaverissa, koulutuksiin osallistuminen onnistuu työajalla.

”Opiskelija voi tietäen edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla

tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

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

Teiskon kotihoidossa suoritettava hoitotyö on luonteeltaan pääosin itsenäistä ja vastuullista, minkä vuoksi työskentelyn seuranta on haastavaa. Toiminnanohjausjärjestelmä Hilkan avulla seurataan, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan suunnitellut käyntiajat ja ajankohdat toteutuvat asianmukaisesti. Sairaanhoidajat seuraavat vastuuasiakkaidensa kirjauksia ja siten hoitotyön toteutumista. Epäkohdista informoidaan vastaavaa sairaanhoitajaa ja esihenkilöä. Esihenkilöllä on velvollisuus ottaa puheeksi mahdollinen epäasiallinen toimintatapa työssä. Työntekijän velvollisuus on ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja ilmoittaa, mikäli osaamisessa on puutteita.

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

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

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

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

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Teiskon kotihoidossa esihenkilö suunnittelee ja seuraa yhdessä työnjärjestelijän kanssa yksikön henkilöstöresurssien riittävyyttä. Henkilöstön vuorokohtainen määrä vaihtelee asiakaskäyntimäärien mukaisesti. Suunnittelun perustana toimii palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen ja toteutuneiden palvelutuntien määrään. Asiakkaiden yksilöllistä palveluntarvetta seurataan tiiviisti hoitajatiimeissä. Vastaava sairaanhoitaja informoi esihenkilöä ja työnjärjestelijää uusista asiakkaista, jotta lisääntyneeseen palvelutarpeeseen ehditään reagoimaan. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstöresurssi on riittävä palvelutarpeeseen nähden ja rekrytoi tarvittaessa lisää henkilökuntaa.

Henkilöstöresurssin ollessa puutteellinen, kartoitetaan oman tiimin ja sijaisten mahdollisuudet täyttää resurssi, pyydetään apua lähipalvelualueen muista tiimeistä sekä muilta alueilta. Mikäli resurssia ei näillä toimenpiteillä voida taata, käytämme vuokratyövoimaa. Vuokratyövoimaa käytetään akuutteihin henkilöstötarpeisiin.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa 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 Terveys- ja sosiaalihuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta

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

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Teiskon kotihoidossa sairaanhoitajat koordinoivat ja järjestävät asiakkaan hoitopolkua moniammatillista verkostoa hyödyntäen, eri viestintäkanavien välityksellä. Avoimella viestinnällä pyritään myös välttämään eri palveluntuottajien päällekkäinen työ asiakkaan hoitoon liittyen. Asiakkaan hoidosta vastaava sairaanhoitaja ja asiakasohjaaja vastaavat yhdessä asiakkaan hoitoon ja palveluihin liittyvästä tiedonsiirrosta muille toimijoille. Yksikköömme jalkautetaan Minun tiimini- mallia.

Yksikössämme kokoontuu säännöllisesti moniammatillinen TARMO- työryhmä, johon kuuluvat alueen asiakasohjaaja, fysioterapeutit, toimintaterapeutti, tiimin sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja, sekä esihenkilö. Pyrimme mahdollistamaan myös tiimin lähihoitajien osallistumisen.

Asiakkaan tarpeen mukaan yhteistyötä tehdään lisäksi sosiaalityöhön, hammashuoltoon, erilaisten terapeuttien ja diabeteshoitajan kanssa. Akuutissa tilanteessa asiakkaan vointia arvioimaan voidaan pyytää mobiilihoitaja. Mikäli asiakkaalla on palliatiivinen hoitolinja, yhteistyötahona toimii kotisairaanhoito ja palliatiivinen yksikkö. Kolmannen sektorin, kuten Mummonkammarin ja seurakunnan kanssa, tehdään myös yhteistyötä.

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

Teiskon kotihoidon toimitilat sijaitsevat Atalassa osoitteessa Rissonkatu 4. Yksikön tilat ovat vuokratiloja. Atalan toimitilat ovat Tampereen Infran kanssa samalla aidatulla alueella. Tilat ovat tarkoituksenmukaiset kotihoidon toimintaan.

Ulko-ovessa on kulunvalvonta ja sisään pääse vain kulkuoikeudella. Tiimitiloissa on lukollinen lääkehuone, jossa voidaan turvallisesti säilyttää asiakkaiden lääkkeitä. Lääkehuoneiden ovesa on myös kulunvalvonta. Lääkehuoneessa ja käytävällä olevassa varastossa on tilaa hoitotarvikkeille. Toimipisteessä on asianmukainen taukotila sekä henkilökunnan pukuhuone suihkuineen.

Tiimitiloissa on sairaanhoitajille omat työpisteet sekä lähihoitajille yhteiskäytössä neljä työpistettä. Esihenkilöllä ja vastaavalla sairaanhoitajalla on lukittava toimisto, jossa säilytetään arkistoitavia tositteita erillisessä lukittavassa kaapissa.

Asiakkaiden kodeissa tehdään asiakkaan kanssa sovituksi tarvittavia järjestelyjä hoitajien työergonomia huomioiden sekä asiakkaan liikkumisen turvaamiseksi.

Toimitilojen siisteyden järjestämisestä vastaa Pirkanmaan Voimian sopimuksella ulkopuolinen palveluntuottaja. Teiskon kotihoidon toimitilojen siivouspalveluiden tuottaja on Lassila-Tikanoja, kiinteistön huollosta vastaa Tampereen tilapalvelut.

Huoltotarpeista ilmoitetaan Pirhan Monivalvomoon monivalvomo@pirha.fi, p. 0331165700, josta huoltopyyntö ohjataan kiinteistö- ja tilanhallintaan.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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.

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

Teiskon kotihoidossa jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia, että käytössä olevat lääkinälliset laitteet, kuten nostolaitteet, verensokeri- ja verenpainemittarit, ovat käyttökuntoisia ja toimivia. Mikäli laitteissa havaitaan vikaa, on siitä ilmoitettava vastaavalle sairaanhoitajalle. Laitteita käytetään vain valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoitukseen. Verenpainemittareille tilataan huolto Paketin kautta ja verensokerimittarit kalibroi kukin käyttäjä liuskapurkin vaihtuessa. Laitteiden käyttö perehdytetään uusille työntekijöille. Vastaava sairaanhoitaja seuraa, ohjaa ja opastaa laitteiden käytössä ja huolehtii huollon tilauksesta.

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

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 tietoturvasuudesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvasiisiot 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 terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

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

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Teiskon kotihoidossa tietosuoja ja tietoturva ovat keskeinen osa päivittäistä työtä. Jokaisen työntekijän on huolehdittava omalta osaltaan tietosuojan toteutumisesta. Uudet työntekijät perehdytetään tietosuojakäytäntöihin ja he suorittavat tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutusverkkokurssin. Kurssin suoritus uusitaan kahden vuoden välein. Esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön ja vastaa siitä, että tietojen käsittely on asianmukaista.

Yksikköemme tietosuoja- ja tietoturva yhdyshenkilöinä toimivat sh Martin Sanna-Maija ja sh Hanna Viita.

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

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

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

Teiskon kotihoidossa henkilöstölle ilmoitetaan teknologian huolloista, päivityksistä ja huoltokatkosta etukäteen, mikäli se on suunniteltua. Pääasiassa viestintään käytetään tiimin Teams kanavaa. Yksikköön on kirjattu varautumissuunnitelma mahdollisten tietoverkon katkosten ja potilastietojärjestelmän häiriötilanteiden varalle. Esihenkilö vatsaa henkilöstön perehdyttämisestä häiriötilanteisiin.

Teiskon kotihoidossa asiakkaiden soveltuvuutta teknologioiden käyttöön arvioidaan asiakaskohtaisesti. Teknologian käytön tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan itsenäisyyttä ja tukea toimintakykyä. Soveltuvuuden arvioinnin apuna käytetään RAI arvioinnin tuloksia. Teknologian käyttö saattaa edellyttää asiakkaalta tiettyä liikkumiskykyä, kognitiivista toimintakykyä ja/tai osaamista. Myös asiakkaan motivaatio ja suhtautuminen teknologian käyttöön on arvioinnissa huomioitava. Teknologian käytössä huomioidaan aina asiakkaan tilanne, palveluiden oikea-aikaisuutta ja toimivuutta arvioidaan säännöllisesti.

Yksikön henkilöstö saa kattavan perehdytyksen käytössä olevien laitteiden käyttöön sekä toimintaan vikatilanteissa. Henkilöstön tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita laitteiden käytössä ja mahdollisten vikatilanteiden varalle.

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Teiskon kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty elokuussa 2024 ja hyväksytty vastuulääkärin toimesta. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa esihenkilö Sarianna Ylimanninen. Suunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat vastuulääkäri, esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja sekä kaikki lääkehoidon toteutukseen osallistuvat työntekijät.

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](#)

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja

osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä ohjeiden mukaisesti.

Teiskon kotihoidossa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaoheistuksia noudattamalla varmistetaan turvalliset hygieniakäytännöt. Teiskon kotihoidossa työntekijät ovat saaneet perehdytyksen kotihoidon hygieniaoheisiin. Erityisesti hygieniaoheista painotetaan käsihygienian tärkeyttä, suojainten ohjeenmukaista käyttöä sekä pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisyä. Hygieniaoheisiin ja käytänteisiin palataan tiimipalavereissa mm. teemaviikkojen mukaan.

Pirhan hygieniahoitaja Ulla-Maija Simppa, ulla-maija.simppa@pirha.fi

Teiskon kotihoidon hygieniayhdyshenkilöt ovat

sh Marjo Toriseva, marjo.toriseva@pirha.fi

Ih Irene Syväälä-Alanen, irene.syvala-alanen@pirha.fi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Teiskon kotihoidon esihenkilö Sarianna Ylimanninen vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Työntekijän velvollisuus on noudattaa voimassa olevia tietosuojaja -turvaohjeita ja ylläpitää omaa osaamistaan.

Osana perehdytystä työntekijä suorittaa Moodle oppimisympäristöstä tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus verkkokurssin ja koulutus uusitaan kahden vuoden välein. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista työntekijöiden koulutustiedoista, mutta myös työntekijällä on vastuu omasta osaamisestaan. Perehdytyksessä ohjataan sähköisten ja paperisten asiakastietojen käsitteleminen, asiakastietojen tarkastelun laajuus, oikeudet ja velvollisuudet, asiakastietoja sisältävän materiaalin hävittäminen, haitta- ja vaaratapahtumista ilmoittaminen HaiPro järjestelmän kautta sekä toimintaohjeet

poikkeustilanteissa (esim. tietoliikennekatkos). Työntekijä allekirjoittaa työn alkaessa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen.

Tiimissämme esihenkilö vastaa siitä, että työntekijällä on työn alkaessa tarvittavat järjestelmätunnukset ja käyttöoikeudet siinä laajuudessa, jossa hän niitä työn suorittamiseen tarvitsee. Tunnukset luovutetaan työntekijälle henkilökohtaisesti ja samalla perehdytetään tunnusten tietoturvan mukaiseen käyttöön.

Teiskon kotihoidossa tiimi vastaa siitä, että asiakkaan tiedot ovat potilas- ja asiakastietojärjestelmässä ajan tasalla. Asiakastyön kirjaaminen on osa päivittäistä työtä kotihoidossa. Henkilöstö perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen ja osana perehdytystä työntekijä suorittaa sosiaalihuollon kirjaamisen verkkokurssin Moodlessa. Kirjaamisen on aina tapahduttava viivytyksettä ja oltava asiakaslähtöistä. Laadukkaasta ja asianmukaisesta kirjaamisesta keskustellaan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja sekä tiimien sairaanhoitajat seuraavat aktiivisesti asiakastyön kirjaamista ja ottaa mahdolliset epäkohdat puheeksi.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

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

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

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Teiskon kotihoidossa otamme mielellämme vastaan asiakaspalautetta. Tavoitteenamme on luoda asiakkaille avoin ilmapiiri ja kerromme toivovamme palautetta toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaat ja/tai omaiset voivat antaa palautetta joko puhelimitse tai suoraan hoitajalle. Asiakaskansioon tullaan liittämään asiakaspalautelomake, jonka voi palauttaa nimettömänä ja suljetussa kuoressa yksikön asiakaspalautelaatikkoon hoitajan välityksellä. Asiakaspalautteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja niiden pohjalta suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä ja kehittämiskohteita yksikön toiminnan kehittämiseksi.

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

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

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

Teiskon kotihoidossa riskien arviointi ja tunnistaminen on keskeinen osa ennaltaehkäisevää riskienhallintaa ja turvallista hoitokulttuuria. Toteutamme yksikössä vastuuhoidajamallia ja tiimin

sairaanhoitajat ovat aktiivisesti mukana vastuuasiakkaidensa hoitopolulla, millä varmistetaan voimien muutosten seuranta. Hoitajamme havainnoivat ja arvioivat asiakaskäynneillä kodin turvallisuutta, jolla pyrimme ehkäisemään mm. kaatumisia ja työtaturmia. Painotamme laadukkaan ja ajantasaisen kirjaamisen tärkeyttä. Tiimin sisäiseen asiakasasioiden viestintään on yksikössä suunniteltu toimintamalli. Yksikössä on kirjattu suunnitelma tietoliikenteen poikkeustilanteiden varalle, joka on osa perehdytystä. Esihenkilö vastaa siitä, että työvuorossa on riittävästi osaavaa henkilökuntaa. Käymme yksikössä HaiPro ilmoitukset läpi viikoittain henkilöstön kanssa. Yhdessä suunnittelemme toimintamalleja, joilla haitta- tai vaaratapahtumia voidaan ennaltaehkäistä. Työturvallisuusriskien arvioimiseen käytössä on Granite.

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.

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

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

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle on laadittu yleiset ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan. Kotona asumista tukeville palveluille on syksyllä 2024 laadittu oma ohje yleistä ohjetta täydentäväksi. Tavoitteena on luoda turvallinen hoito- ja työympäristö.

Riskienhallinnan varmistamiseksi Teiskon kotihoidon henkilökunta perehdytetään yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa asiakas- ja työturvallisuutta koskevista epäkohdista ja uhista. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa HaiPro ilmoitusten käsittelyn yhteydessä. Omavalvonta ja riskienhallinta ovat osa yksikön jokapäiväistä toimintaa.

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.

Teiskon 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.

Käsitlemme HaiPro ilmoitukset viikoittain henkilöstöpalaverissa. Ilmoitusten pohjalta suunnittelemme yhdessä tarvittavia toimenpiteitä ja toimintamalleja haitta- ja vaaratapahtumien ehkäisemiseksi. Henkilöön kohdistuvista ilmoituksista esihenkilö keskustelee henkilökohtaisesti. Tarvittaessa asiakkaaseen ja/tai omaiseen ollaan yhteydessä sovitulla tavalla. Vakavaan haittatapahtumaan osallisen työntekijän/-tekijöiden on mahdollista pyytää jälkipuintia. Yksilökohtainen jälkipuinti järjestetään työterveyshuollon (Pirte) toimesta ja ryhmämuotoisena Pirhan oman jälkipuintiohjaajan kanssa.

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.

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

Teiskon kotihoidossa ilmoitusvelvollisuudesta informointi kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Havaitusta epäkohdasta tehdään HaiPro ilmoitus, jonka esihenkilö käsittelee. Toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen edellyttämällä tavalla.

Vastuualueen palvelupäällikkö ohjaa selvityspyynnöt kohdeyksikköön. Yksikön esihenkilö kerää tarvittavat tiedot ja aineiston ja laatii yksikön kirjallisen vastineen selvityspyyntöön. Viranomaisen edellyttämät korjaukset tiedotetaan henkilöstölle ja toteutetaan viivytyksettä. Toimenpiteet dokumentoidaan, jotta vaatimusten toteutuminen voidaan varmistaa ja tulevia tarkastuksia varten on olemassa näyttöä tehdyistä toimenpiteistä.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Teiskon kotihoidossa riskienhallinnan toimivuutta seurataan päivittäin arvioimalla ja tunnistamalla mahdollisia riskejä. Havaituista riskeistä on jokaisella ilmoitusvelvollisuus. Asiakastyön säännöllisellä arvioinnilla vahvistetaan asiakasturvallisuutta. Tiimin avoin palautteenanto ja keskusteluyhteys edesauttavat riskien hallinnan prosessien arviointia ja kehittämistä. Granite -työturvallisuusriskien arviointi on marraskuussa 2024 työstössä.

Teiskon kotihoidossa hygieniaohjeiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Suosittelemme henkilöstölle infektioiden torjunta -verkkokurssia, joka on mahdollista suorittaa Moodle oppimisympäristössä. Olemme keränneet hygieniaohjeet helposti saatavaksi ja huolehdimme, että tieto on ajantasaista.

Käsihygienian toteutumista seuraamme käsidesinoinnin ja suojahanskojen kulutuksen seurannalla. Henkilöstöä muistutetaan, että hyvään käsihygieniaan kuuluu lyhyet lakattomat kynnet sekä koruttomat kädet. Huolehdimme siitä, että tarkoituksenmukaisia suojavarusteita on yksikössä saatavilla ja henkilöstö osaa käyttää niitä oikein ja oikea-aikaisesti.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvaan, toimintaympäristöön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmällä. Lisäksi asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Teiskon kotihoidon esihenkilö yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten (asiakas ja/tai omaiset sekä työntekijöiden) kanssa. Ilmoitukset käsitellään henkilöstöpalaverissa, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä vastaavia tapahtumia. Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet kirjataan ja niiden vaikutusta seurataan. Jos tapahtuu vakava, korvausta vaativa haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Teiskon kotihoidossa riskienhallinnan osaaminen kuuluu uuden työntekijän omavalvonnan perehdytykseen. Yksikössämme omavalvonnan perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Riskienhallinta on osa kaikkien työntekijöidemme päivittäistä työtä.

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 laatueroituksen korjaamiseksi.

Mikäli puutteita havaitaan, ottaa Teiskon kotihoidossa esihenkilö yhteyttä sopimuskumppaniin. Kiireettömissä tilanteissa yhteydenotto tehdään palautelomakkeella ja kiireellisissä tilanteissa puhelimitse.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sote-valmiuskeskus:

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

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

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Teiskon kotihoidossa omavalvontasuunnitelma toimii uuden työntekijän perehdytyksen pohjana. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa tulosteena perehdytyskansiossa, ja tiimin yhteisessä Teams-kanavassa. Perehtyminen omavalvontasuunnitelmaan todennetaan lukukuittauksella.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, mikäli yksikön toiminnan muutokset sitä vaativat. Päivityksistä omavalvontasuunnitelmaan tiedotetaan henkilöstölle henkilöstöpalavereissa.

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.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 2.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Sarianna Ylimanninen, kotihoidon esihenkilö
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.