



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito Teisko

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1    Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1    Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2    Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
2    Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	8
2.1    Laatiminen ja päivittäminen .....	8
2.2    Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen .....	9
3    Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	9
3.1    Palvelujen laadulliset edellytykset .....	10
3.2    Vastuu palvelujen laadusta.....	14
3.3    Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4    Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	22
3.5    Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
3.6    Henkilöstö.....	25
3.7    Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	29
3.8    Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	29
3.9    Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	31
3.10    Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	33
3.11    Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	36
3.12    Lääkehoitosuunnitelma.....	38
3.13    Infektioiden torjunta .....	39
4    Omavalvonnan riskienhallinta .....	40
4.1    Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	41
4.2    Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	42
4.3    Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	43
4.4    Ostopalvelut ja alihankinta.....	44
4.5    Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	45
5    Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	46
5.1    Toimeenpano.....	46
5.2    Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	46
6    Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	48

## Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

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

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

## Pirkanmaan hyvinvointialue

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

### Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

### Y-tunnus

3221308–6

### Palveluyksikön nimi

Teiskon kotihoito

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Etähoiva, esihenkilö Mia Hiltunen, [mia.hiltunen@pirha.fi](mailto:mia.hiltunen@pirha.fi)

Yökotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, [katri.lumpiola@pirha.fi](mailto:katri.lumpiola@pirha.fi)

### Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Teiskon kotihoidossa on ollut 105 asiakasta keskimäärin.

### Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Sarianna Ylimanninen, [sarianna.ylimanninen@pirha.fi](mailto:sarianna.ylimanninen@pirha.fi), p. 050 528 70487

Marjo-Riitta Rikala, [marjo-riitta.rikala@pirha.fi](mailto:marjo-riitta.rikala@pirha.fi), p. 040 759 1405

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Palvelut

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluissa Sote-tilannekeskus tarjoaa ammattilaiselle tukea ja turvallisuuden tunnetta sekä antaa lisäedellytyksiä onnistua työssä.

### Toiminta-ajatus

Säännöllinen kotihoito on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidoa. Kotihoidon käytössä on myös etähoiva. Käynnit voidaan toteuttaa etäkäynteinä ja asiakkaan käytössä voi olla lääkeautomaatti.

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan harvemmin kuin kerran viikossa annettavia tai enintään kahden kuukauden ajan jatkuvia palveluita. Palveluita annetaan asiakkaille, joiden palvelutarve ennakkoon arvioituna on korkeintaan kaksi kuukautta.

Tilapäistä kotisairaanhoitoa annetaan asiakkaille, joiden sairaanhoidon tarve on lyhytaikainen ja usein akuuttiin tarpeeseen perustuva. Palveluita annetaan asiakkaille, joiden palvelutarve ennakkoon arvioituna on korkeintaan kaksi kuukautta.

Teiskon kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. **Teiskon kotihoito** tarjoaa kotiin vietävistä palveluista fyysisiä asiakaskäyntejä. Osa käynneistä voidaan järjestää etäkäyntinä, joita toteuttaa alueen keskitetty kuvapuhelintiimi. Teiskon kotihoidon yökotihoidon käynnit järjestetään keskitetysti Pohjois-Hervannan kotihoidosta.

Kotona asumista tuetaan useilla eri palveluilla. Kotihoito on keskeinen palvelu, mutta sen ohella on tarjolla erilaisia tukipalveluja sekä lyhytaikaista asumispalvelua. Kotiin tuotettavat tukipalvelut on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

- Ateriapalvelut (Pirkanmaan Voimia)
- Kauppalpalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)
- Turva-auttamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)
- Peseytymispalvelu
- Siivouspalvelu
- Kuntouttava päivätoiminta ja etäpäivätoiminta

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan yhteisten arvojen mukaisesti: Ihmisläheisyys, Luottamus, Vastuullisuus ja Yhdenvertaisuus.

Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Teiskon kotihoidon toiminta ajoittuu vuoden jokaisena päivänä klo 7–22 välille. Tarvittaessa yöajan hoidosta vastaa keskitetty yökotihoito, jonka toiminnasta vastaa Pohjois-Hervannan kotihoito. **Teiskon kotihoidon** alue on jaettu kolmeen hoitajatiimiin. Jokaisessa hoitajatiimissä on hoitotyöstä vastaava sairaanhoitaja, ja hoitajatiimin lähihoitajia on asiakasmäärän mukaan noin 6–8 lähihoitajaa. Toimimme yksikössämme vastuuhoidajamallin mukaisesti. 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.

Olemme käsitelleet Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaa sekä palvelulupausa teemoittain yksikkömme henkilöstöpalaverissa vuoden aikana. Toimintaperiaatteiden läpikäynti kuuluu myös osaksi uuden henkilöstön perehdytystä. Olemme yksikössä yhdessä pohtineet, miten arvot ja toimintaperiaatteet toteutuvat Teiskon kotihoidossa.

Meille **Teiskon kotihoidossa** tärkeintä on ihminen. Asiakas on aina tilanteen keskiössä oman elämänsä asiantuntijana. Kaikki asiakkaamme saavat hoitoa ja tukea arjessa selviytymiseen yksilöllisen tarpeensa ja yhdessä suunnitellun hoitosuunnitelman mukaisesti. Huomioimme asiakkaan tavat, tottumukset ja toiveet sekä voimavarat osana hoitoa ja sen suunnittelua. Tärkeintä asiakkaan kohtaamisessa on kiireettömyys, kuuleminen ja kunnioittava kohtelu.

Teiskon kotihoidossa työskentelee ammattitaitoinen ja luotettava henkilöstö. Toimintamme on läpinäkyvää ja luomme asiakkaalle luottamusta mm. toimimalla sovitun mukaisesti ja käyttämällä näyttöön perustuvaa tietoa. Varmistamme hoidon turvallisen jatkuvuuden laadukkaalla kirjaamisella ja avoimella viestinnällä sekä tiimissä että asiakkaille.

Tavoitteenamme on hyvän työilmapiirin omaava yhteen toimiva tiimi. Kehitämme toimintaamme ja osaamistamme yhdessä ja yksilöinä. Jokainen voi tuoda oman ehdotuksensa esiin. Olemme luoneet yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla varmistamme avoimen vuorovaikutuksen ja kehitämme palautekulttuuriamme.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

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

Teiskon kotihoidon omavalvontasuunnitelman ovat laatineet yksikön esihenkilö Sarianna Ylimanninen sekä vastaava sairaanhoitaja Annika Ilomäki yhdessä **yksikkömme** henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa on työstetty mm. pienryhmätyöskentelynä laatuvaatimusten, turvallisuuden, voimavaralähtöisyyden ja asiakkaan kohtelun teemakysymysten kautta marraskuussa 2025. Paikalla on esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi ollut sairaanhoitajia sekä lähihoitajia. Omavalvontasuunnitelmaa tullaan käsittelemään tulevana toimintakautena säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja se toimii perehdytyksen pohjana.

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

Sarianna Ylimanninen, kotihoidon esihenkilö, sarianna.ylimanninen@pirha.fi

#### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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.

**Teiskon kotihoidon** esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

**Teiskon kotihoidon** omavalvontasuunnitelma on henkilöstön käytettävissä sähköisenä yksikön Teams kanavalla sekä tulosteena yksikön taukokuoneessa. Tuloste on asiakkaiden nähtävissä ja luettavissa pyydettyäessä.

## 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, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti ja seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

#### **RAI**

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI- järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI- vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisasiaportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon (ja yhteisöllisen asumisen) laatutavoitteet, RAI-indikaattorit ja niihin liittyvät RAI-toimintamallit:

**Asiakas on osallistunut arviointiinsa**

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

**Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen**

Asiakas määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

**Asiakkaalla on hyvä ravitsemus**

Ravitsemus: Tahaton painon lasku %, tavoitteena alle 4 % asiakkaista

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

**Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin**

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

**Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi**

Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä (90vrk:n aikana) %, tavoitteena alle 30 % asiakkaista

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

**Asiakas asuu kotona turvallisesti**

Turvallisuus: Kaatuminen 90vrk aikana %, tavoitteena alle 20 % asiakkaista

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

**Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi**

Osallisuus: eristäytynyt %, kotihoidon tavoitteena alle 20 % asiakkaista, yhteisöllisen asumisen tavoitteena alle 15 % asiakkaista

Lisätietoa henkilöstölle: [IKI Toimialue - iRAI HC laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf - Kaikki asiakirjat](#)

**Teiskon kotihoidossa** laatuvaatimukset on huomioitu seuraavasti:

Hyvä ravitseminen – Tarjoamme tietoa monipuolisen ravitsemuksen merkityksestä. Ruuan ja juoman tarjoaminen käynnillä mieltymykset huomioiden. Seuraamme ruuan kulumista ja tarvittaessa sovitaan asiakkaan kanssa ateria- tai kauppapalvelun käytöstä. Mittausparametreja, kuten painoa ja vyötärön ympäristä, seuraamme säännöllisesti. Havainnoimme asiakasta kokonaisvaltaisesti.

Kaatumisten ehkäisy – Käytämme kaatumisen ehkäisyn toimintamallia. Arvioimme liikkumisen apuvälineiden tarvetta yhteistyössä fysioterapeuttien kanssa sekä varmistamme, että asiakkaalla on hyvät jalkineet. Asiakkaan ja/tai asiakkaan luvalla läheisten kanssa suunnittelemme esteetöntä ympäristöä. Keskustelemme asiakkaan kanssa päihteiden käytöstä. Huomioimme kaatumisriskiä arvioitaessa mahdolliset lääkkeiden vaikutukset.

Kivunhoito – Arvioimme ja seuraamme asiakkaan kipua havainnoimalla ja haastattelemalla. Käytämme myös lääkkeitöntä kivunhoitoa (esim. lämpö, kylmä). Kipua esiintyessä sairaanhoitaja konsultoi lääkäriä kipulääkityksestä.

Sairaalahoidon ehkäisy – Osaamme tunnistaa ja reagoida ennakoivasti asiakkaan voinnin muutoksiin. Käytössämme on kotihoidon lääkäri, ilta- ja viikonloppuaikoina konsultoimme Terveystalon takapäivystäjää. Hoitolinjaukset ovat ajantasaiset ja kirjattu asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Palliatiivisessa hoidossa oleville asiakkaille on suunniteltu tukiosastopaikkoja, jotta heidän vointinsa muuttuessa välttyttäisiin tarpeettomilta käynneiltä Acutassa.

Asiakkaan osallistuminen arviointiin – RAI-arviointia tehdään asiakkaan luona. Asiakasta haastatellaan ja havainnoidaan laajasti ja havainnot kirjataan kattavasti asiakastietoihin. Tarvittaessa olemme myös yhteydessä asiakkaan luvalla hänen läheisiinsä.

Asiakas on ilmaissut tavoitteen – Asiakasta haastatteleamalla etsimme hänen omia hoidon tavoitteitaan. Tavoite voi olla kokonaisvaltainen, kuten kotona asuminen mahdollisimman pitkään tai arkinen askare, kuten aamupalan laitto itsenäisesti.

RAI-laatuvaatimukset kuuluvat uuden työntekijän RAI-koulutukseen. Esihenkilö seuraa laatuksiteerien toteutumista järjestelmästä ja tuo tulokset tiimille neljästi vuodessa. Laatuksiteerien saavuttamiseksi tehtyjä toimenpiteitä päivitetään tarvittaessa yhdessä tiimin kanssa. Esihenkilö seuraa laadunhallintaa lisäksi HaiPro järjestelmästä. Vastaava sairaanhoitaja kokoaa asiakasturvallisuuteen liittyvät häitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, tuo ne tiimipalaveriin ja yhdessä tiimin kanssa suunnittelemme korjaavia toimenpiteitä.

Työntekijöiden arjessa toteutamme laatua ja asianmukaisuutta toimimalla asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Näin varmistamme, että asiakas saa yhdessä sovitun ja tarpeensa mukaisen avun ja hoidon. Vastaava sairaanhoitaja seuraa viikoittain asiakastyön suunniteltuja ja toteutuneita aikoja ja raportoi poikkeamista esihenkilölle sekä sairaanhoitajatiimille. Hoitajatiimit tarkastelevat asiakastyön aikojen oikeellisuutta viikoittain hoitajatiimin palaverissa.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](https://www.palveluverkko-pirha.fi)

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, arvoihin, palvelulupaukseemme ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea toimintaamme. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan myös IKI-verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Autamme **yksikössämme** asiakasta tunnistamaan omia voimavarojaan ja taitojaan sekä kannustamme ja tuemme asiakasta omatoimisuuteen hänen voimavaransa huomioiden. Asiakastyöajoissa on huomioitu asiakkaan itsenäinen toimiminen. Teemme tiivistä yhteistyötä fysio- ja toimintaterapeuttien kanssa ja toteutamme hoitosuunnitelmaan kirjattua kuntoutusta osana asiakastyötä.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoitosuunnitelmilla, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä, henkilöstön osaamisen ylläpidolla sekä riskien ja palautteiden järjestelmällisellä käsittelyllä. Digitaalisten palveluiden turvallisuudessa korostuu luotettava tunnistautuminen, tietoturvalliset yhteydet, henkilöstön koulutus ja asiakkaiden ohjaus.

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Palvelujohtaja 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. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

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

Palvelupäällikkö Marjo-Riitta Rikala, marjo-riitta.rikala@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

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

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

#### **Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen**

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.

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.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintakäytännöllä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelun tarpeen arvioinnin perusteella. Yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma.

Sosiaalihuoltolain 42 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä on nimetty säännöllisen kotihoidon asiakaskansiossa. Omatyöntekijän tulee tarpeen neuvoa ja tukea asiakasta, seurata hänen asiakassuunnitelmansa toteutumista ja palvelutarpeen muutoksia.

### **Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen**

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

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle viedään kotihoidon asiakaskansio, joka sisältää keskeiset tiedot asiakkaan palvelusta sekä häntä hoitavan tiimin yhteystiedot. Kansion avulla varmistetaan myös oleellisten asiakastietojen siirtymistä akuuteissa tilanteissa kotihoidolta ensihoitoon / päivystykseen.

### **Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat**

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihoitoa toteutettaessa.

Lisätietoa: [Sosiaalihoillon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

**Teiskon kotihoidossa** kohtaamme asiakkaamme yksilöinä. Työskentelemme asiakkaan kotona ja kunnioitamme sitä. Käyttäydymme asiakastilanteissa aina ammattimaisesti ja ystävällisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta kirjallisesti tai suullisesti. Mikäli palautteessa käy ilmi, että asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, ilmoitetaan asiasta viipymättä esihenkilölle. Esihenkilö keskustelee tilanteesta sekä asiakkaan että työntekijän kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Kotihoidossa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

### **Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista**

”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihoillon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihoillon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihoillon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

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

**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 asiakkaan luvalla hänen läheiselleen myös tiedotetaan, kuinka toimia tilanteessa, jossa asiakkaan omaisuudelle on tapahtunut materiaalivahinko kotihoidon toiminnan vuoksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät henkilöstön ohjeista, josta ne voi helposti antaa asiakkaalle tarvittaessa. Asiakasta voidaan ohjata olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön, joka antaa tarkempia ohjeita.

### **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

”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. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: Itsemääräämisoikeus: <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaramisoikeus>

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

Hoitosuunnitelman laatimisessa asiakas ja hänen tarpeensa ovat aina keskiössä

**Teiskon kotihoidossa.** 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.

**Yksikössämme** ei tällä hetkellä ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

### **Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat**

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

### Kuntouttava arviointijakso

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.

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen

myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla.

Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja / terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä.

Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täytyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [kuntouttava-arviointijakso kotihoidon-kasikirja](#)

#### Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ja niissä määritelty palvelutuntimäärä.

Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa

palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuttua oleellisesti.

**Teiskon kotihoidossa** asiakas on aina hoidon keskiössä ja osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän sen ymmärtää. Hoidon sisällöstä keskustellaan asiakkaan kanssa, päätöksenteko on asiakaslähtöistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidoista ei vaikuta hoitosuhteeseen. Hoidon toteutuksessa käytämme voimavaralähtöistä työtettä, jolla osallistamme asiakasta.

Otamme huomioon myös erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet **yksikössämme**. Voimme käyttää Monetra Tulkkipalvelusta tulkkaus- ja käännöspalveluja silloin, kun asiakkaan suomen kielen taito ei riitä asiointiin. Tulkkauspalveluun kuuluu puhutun kielen lisäksi viittomakielen tulkkaus, kuulonäkövammaisten tulkkaus, kirjoitustulkkaus, puhevammaisten tulkkaus, viitottu puhe sekä kirjallisen materiaalin käännöspalvelu. Henkilökunnallamme on taito käyttää kuulon- ja näön apuvälineitä ja tarvittaessa perehdymme muihin kommunikoinnin apuvälineisiin. Kunnioitamme asiakkaidemme kulttuuri- ja uskontotaustaa ja pyrimme huomioimaan toiveet asiakastyön suunnittelussa.

### **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, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

**Sosiaaliasiavastaava:**

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

### **3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. 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 tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa

selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyydyttamisaikataulu)

Lisätietoja: <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa **Teiskon kotihoitoa** koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- valvontavirastoon) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- valvontavirastoon) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:  
Pirkanmaan hyvinvointialue  
Kirjaamo  
PL 272, 33101 Tampere

**Teiskon kotihoidossa** muistutuksen ottaa vastaan palvelupäällikkö, joka tuo tiedon asiasta tiimin esihenkilölle. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja hoitajatiimin kanssa suunnitellaan ja aloitetaan toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen ja/tai asiakkaan luvalla hänen läheisiinsä. Esihenkilö informoi korjaavista toimenpiteistä palvelupäällikköä, joka arvioi toimenpiteiden riittävyyttä.

### **3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on erillinen palautelomake suoran palautteen antoon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja

pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Palautteet käsitellään **Teiskon kotihoidon** palaverissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Lisätietoa henkilöstölle: [Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Palautteiden yhteenvetoreportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä. Palautetiedon avulla ikäihmisten palveluiden toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti.

## 3.6 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Teiskon kotihoidossa työskentelee kaksikymmentäkolme (23) lähihoitajaa, kolme (3) sairaanhoitajaa, vastaava sairaanhoitaja sekä esihenkilö.

### Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Hyvinvointialueella työskentelee vakituista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa. Pääsääntöisesti äkillisiin poissaoloihin käytetään vakituksia sijaisia. Ennalta tiedettyihin poissaoloihin **Teiskon kotihoidon** esihenkilö kontaktoi alueen muut tiimit ja selvittää, onko näistä siirrettävissä henkilöstöä. Mikäli alueelta ei ole saatavilla resurssia, tarjoaa esihenkilö vuoroa omalle henkilöstölle. Jos resurssia ei saada näillä toimenpiteillä vahvistettua, voidaan hakea vuokratyövoimaa Temporelta tai Sociala

portaalin kautta kilpailutetuilta palveluntarjoajilta. Yksikössämme voidaan käyttää myös esihenkilön kontaktoimia lyhytaikaisia (alle 13päivää) sijaisia tarvittaessa yksikön ulkopuolelta. Pidempiin sijaisuuksiin ja vakituisiin tehtäviin rekrytointi tehdään Kuntarekry- järjestelmän kautta. Vuokratyövoiman käyttö yksikössä vaihtelee ja sitä käytetään vain tarvittaessa.

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden on sijaisena toimiakseen esitettävä esihenkilölle ajantasainen opintorekisteriote ennen työskentelyä yksikössä. Esihenkilö käy läpi opiskelijan kanssa mahdolliset työn rajoitukset perehdytyksessä. Opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa perehdytyksestä käytännöntyöhön ja käy keskustelua esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa opiskelijan osaamisesta. Esihenkilö yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa valvoo opiskelijan työskentelyä.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi) ja [Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: <https://vv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilorekisterit>

### **Rikostaustaote**

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. 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. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaohteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

## **Perehdytys**

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

**Teiskon kotihoidossa** omavalvontasuunnitelma toimii uuden työntekijän perehdytyksen pohjana. Uusi työntekijä aloittaa perehtymisen tutustumalla omavalvontasuunnitelmaan. Perehdytys räätälöidään työntekijäkohtaisesti. Perehdytyksen sisältöön ja keston vaikuttaa työtehtävä, työsuhteen pituus ja aiemmin hankittu osaaminen. Perehdytyksen vastuut on jaettu kaikille ammattiryhmille. Esihenkilö vastaa hallinnollisen alueen (työsopimus, kulkuoikeudet, tunnukset ym.), työlainsäädännön (työ- ja lepoajat, palkanmaksu ym.), työturvallisuuden ja hyvinvoinnin sekä hyvinvointialueen strategian perehdytyksestä **yksikössämme**. Vastaava sairaanhoitaja tarkistaa lääkehoitoluvan ja tarvittaessa organisoii luvan suorituksen, esittelee yksikön (tilat ja tarvikkeet/välineet), käy läpi osaamisen ja kirjaa toiminnanohjausjärjestelmä Hilikkaan, ohjaa suoritettavat verkkokurssit sekä vastaa RAI koulutuksesta. Sairaanhoitaja perehdyttää potilastietojärjestelmän sisältöihin (kertomus, hoitosuunnitelma ym.) ja kirjaamiseen sekä opastaa RAI arvioinnin tekemiseen. Sairaanhoitaja perehdyttää uuden kollegan sairaanhoitajan tehtäviin yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lähihoitaja perehdyttää kollegan kenttätyöhön, toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön sekä RAI arvioinnin kirjaamiseen).

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#)

### **Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen**

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma.

Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Lisätietoa henkilöstölle: [Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Verkkokoulutus)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutusohje)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutukset)

### **3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Esihenkilö tarkastelee kokonaishenkilöstömäärää suhteessa asiakastyön tarpeeseen **yksikössämme**. 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 sen muutoksia seurataan tiiviisti yhteistyössä työnjärjestelijän kanssa ja muutoksiin reagoidaan. Parhaiten resurssin tarpeesta kertoo toiminnanohjausjärjestelmän optimointi. Asiakasmäärän ja asiakastyöajan pysyessä vakaana, myös resurssin tarve säilyy.

Vastaava sairaanhoitaja seuraa asiakasvirtaa sekä suunniteltua ja toteutunutta palveluaikaa viikoittain ja raportoi tilanteesta esihenkilölle. Vastaava sairaanhoitaja keskustelee asiakkaiden palveluajoista sairaanhoitajien tiimipalaverissa, mikäli asiakkaan palveluajassa on selvä pitkäkestoisempi muutos.

### **3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. 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.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](#)

**Teiskon kotihoidossa** sairaanhoitajat koordinoivat ja järjestelivät 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 (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) - työryhmä, johon kuuluvat alueen asiakasohjaaja, fysioterapeutit, 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 kotisairaanhoidon ja palliatiivinen yksikkö. Kolmannen sektorin, kuten Mummon kammarin ja seurakunnan kanssa, tehdään myös yhteistyötä.

### 3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

#### Toimitilat ja välineet

**Teiskon kotihoidon** toimitilat ovat vuokratiloja. Toimitilat ovat Tampereen Infran kanssa samalla aidatulla alueella. Iltaisin, arkipyhinä ja viikonloppuina alue on suljettu ja porteista pääsee kulkemaan kulkuoikeudella.

Tilat ovat tarkoituksenmukaiset kotihoidon toimintaan. Ulko-ovessa on kulunvalvonta ja sisään pääsee vain kulkuoikeudella. Toimipisteessä on asianmukainen taukotila sekä henkilökunnan pukuhuone suihkuineen.

Tiimitiloissa on sairaanhoitajille omat työpisteet sekä lähihoitajille yhteiskäytössä neljä työpistettä. Kullakin työpisteellä on tietokone ja taukotilassa yhteiskäyttöinen turvatulostin.

Asiakkaiden kodeissa tehdään asiakkaan kanssa sovitusti tarvittavia järjestelyjä hoitajien työergonomia huomioiden sekä asiakkaan liikkumisen turvaamiseksi. Mikäli käynnillä huomataan työntekijään kohdistuva uhka- tai vaaratilanne, kuten aggressiivisesti käyttäytyvä vieras, tulee käynniltä poistua. Asiakasta pyydetään siirtämään lemmikit toiseen huoneeseen käynnin ajaksi.

Työntekijöiden työturvallisuus asiakkaiden kodeissa varmistetaan useilla käytännöillä. Työntekijän fyysinen koskemattomuus on turvattava, ja tarvittaessa kotikäynnille voidaan ottaa mukaan vartija. Mikäli kodissa on päihtyneitä henkilöitä, työntekijä poistuu paikalta. Sisätiloissa ei saa tupakoida työntekijän läsnä ollessa, ja tila tulee tuulettaa ennen käyntiä. Hoitotyössä tarvittavia apuvälineitä, kuten sairaalasänky ja nostolaite, on voitava käyttää turvallisesti ja ergonomisesti. Tämä voi edellyttää asiakkaalta kodin järjestelyjä, jotta työskentelyolosuhteet ovat turvallisia työntekijöille. Mahdollisista kotieläimistä on ilmoitettava kotihoitoon etukäteen, ja ne tulee pitää poissa hoitotilanteesta. Sähkölaitteiden tulee olla ehjiä ja käyttökelpoisia, ja käyttöohjeiden on oltava saatavilla. Talvikautena ulkovalaistuksen ja hiekoituksen on oltava kunnossa.

Asiakas ei voi valita työntekijää henkilön taustaan liittyvien perusteiden (esim. uskonto, etnisyys, sukupuoli) mukaan. Palaute työntekijöiden työskentelystä osoitetaan esihenkilölle. Asiakkaan edellytetään sitoutuvan yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön kotihoidon henkilöstön kanssa.

### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty 26.11.2024

Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus 29.4.2024

Lupa- ja valvontaviraston työsuojelutarkastus 17.2.2026

### **Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto**

Toimitilojen siivouspalveluiden tuottaja on Coor Service Management oy. Kiinteistön huollosta vastaa Tampereen tilapalvelut.

Huoltotarpeista tehdään pyyntö Paketin kautta kiinteistö- ja tilanhallintaan. Akuuteissa huoltotarpeissa tilaus tehdään sähköpostitse tai soittamalla tilapalveluiden Helppariin. Teiskon kotihoidossa on käytössä Pirhan leasing-sopimuksella olevia autoja. Autojen huollot, korjaukset tai akuutit vikatilanteet ilmoitetaan puhelimitse Tampereen Infran korjauspalveluihin.

### **Lääkinnälliset laitteet**

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintäteknikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Teiskon kotihoidossa jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia, että käytössä olevat lääkinnälliset laitteet, kuten nostolaitteet, verensokeri- ja verenpainemittarit, ovat käyttökuntoisia ja toimivia. Mikäli laitteissa havaitaan vikaa, on siitä ilmoitettava

vastaavalle sairaanhoitajalle, joka tilaa huollon. Verenpainemittareille tilataan huolto Paketin kautta ja verensokerimittarit kalibroi kukin käyttäjä liuskapurkin vaihtuessa. Asiakkaiden apuvälineiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.

Laitteita käytetään vain valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoitukseen. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Vastaava sairaanhoitaja seuraa, ohjaa ja opastaa laitteiden käytössä ja huolehtii huollon tilauksesta.

### **Säteilyn käytön turvallisuus**

Ei koske yksikköä.

## **3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

### **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.

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietohallinto - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Teiskon kotihoidon** henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen

asiakastietojärjestelmä (Saga) potilastietojärjestelmä (OMNI 360) ja toiminnanohjausjärjestelmä (Hilkka).

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

Kotihoidon työntekijän ei tule kuvata asiakasta tai hänen kotiaan, ellei siihen ole asiakkaan lupaa. Kuvaamiselle pitää olla peruste, joka voi olla esimerkiksi tilanne, jossa asiakas on antanut luvan julkaista kuvan jossain työnantajan tiedotteessa, sosiaalisessa mediassa tai koulutukseen liittyvässä tehtävässä. Vain oikeustoimikelpoinen asiakas voi antaa itseään koskevan kuvausluvan. Kuvauslupa pyydetään kirjallisesti, lomake tallennetaan Lokeroon. Työntekijä ei saa kuvata asiakkaan kotia esimerkiksi sen ilmaisemiseen, missä kunnossa asiakkaan koti on. Työntekijällä ei ole oikeutta kuvata asiakasta tai asiakkaan kotia edes toisen viranomaisen pyynnöstä ilman asiakkaan lupaa.

Asiakkaan hoitoon liittyviä valokuvia saa ottaa. Tällainen valokuva voi olla esimerkiksi kuva haavasta. Myös hoitoon liittyvän valokuvan ottamiseen tulee olla asiakkaan lupa. Valokuvan saa lähettää esimerkiksi asiakkaan hoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle tai lääkärille tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Kotihoidon työntekijän tulee toimittaa asiakkaan suostumuksella otettu valokuva kyseiseen tarkoitukseen ja poistaa valokuva kuvaamiseen käytetystä laitteesta. Kuvaamiseen saa käyttää ainoastaan työnantajan laitteita ja valokuvien eteenpäin lähettämisen tulee tapahtua työnantajan (Pirha) laitteilla, sähköpostia käytettäessä Pirhan sähköpostilla. Valokuvat tulee poistaa myös lähtevästä sähköpostista niiden lähettämisen jälkeen. Kuvaaminen, siihen saatu lupa ja kuvan käyttötarkoitus tulee kirjata asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Valokuvia ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen, kuin mihin lupa on saatu.

Kotihoidon työntekijällä ei ole lupaa myöskään videokuvata asiakasta tai asiakkaan kotia. Kotihoidon tuella järjestetty videoyhteydellinen etävastaanotto, esimerkiksi lääkärin etäkäynti, järjestetään asia-kasta kunnioittaen ja niin, että paikalla ei ole ulkopuolisia.

Asiakkaan kotona voi olla valvontakameroita. Asiakkaan tulee itse olla tietoinen kameravalvonnasta. Mikäli asiakkaan kotona todetaan olevan valvontakamera, tulee kotihoidon esihenkilön keskustella asiakkaan tai omaisen kanssa kameravalvonnan periaatteista ja mahdollisen tallenteen käyttämisestä. Asiakkaan laitteillaan kuvaamat kameratallenteet ovat vain yksityiseen käyttöön, niitä ei saa jakaa eikä katsoa ulkopuolisten kanssa. Asiakkaan yksityisyyttä tulee kunnioittaa myös kameravalvonnan osalta, ja kamerat pitää voida sulkea tai peittää, mikäli asiakkaan yksityisyys uhkaa vaarantua, esimerkiksi jonkun hoitotoimenpiteen yhteydessä. Kameravalvonnasta kirjataan merkintä asiakastietoihin ja esihenkilön tulee tiedottaa siitä kotihoidon työntekijöitä.

**Teiskon kotihoidon** esihenkilö vastaa siitä, että periaatteet asiakkaan kotona toimimiseen ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa ja toimintakäytäntöjä noudatetaan. Epäselvissä tilanteissa työntekijän tulee tuoda asiat esihenkilön tietoon. Esihenkilö vastaa siitä, että epäselvyydet käsitellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan kotona työskentelyssä havaitaan epäkohtia, tulee esihenkilön ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen.

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi

henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Teiskon kotihoidossa** huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

### **Tietoturvasuunnitelma**

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojen järjestäjänä laatinut tietosuoja-, tietoturva- ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluissa tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä.

### **3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

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.

Lisätietoja: [Tietosuojatietoa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tietosuojatietoa)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuojatietoa ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuojatietolahti 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

Teiskon kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

**Teiskon kotihoidon** esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Kun työsopimus on tehty, esihenkilö hakee työntekijälle Windows tunnuksen Efecte IDM järjestelmästä. Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tunnukset esihenkilö tilaa Paketin kautta ja tekee tunnuksen toiminnanohjausjärjestelmään.

### **Asiakastietojen tarkastaminen**

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyyntö voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitetopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitetopyyntö voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](#)

### **3.12 Lääkehoitosuunnitelma**

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, 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. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma ja palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

**Teiskon kotihoidon** asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen omana ostopalveluna palveluntuottaja Terveystalo Oy. Lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja että se on päivitetty. Lääkevastaava vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa on mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Tarkemmat tiedot **Teiskon kotihoidon** kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

### 3.13 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 torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](#)

Noudatamme aseptista työtettä, hyvää käsihygieniaa sekä hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeita **Teiskon kotihoidossa**. Työntekijämme suorittavat infektioiden torjunta kotihoidossa -verkkokurssin ja tutustuvat hygieniaohjekansioon. Ajantasaiset ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta.

Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutusta seurataan säännöllisesti mm. tilauksista. Käsien koruttomuutta, ihon ja kynsien kuntoa havainnoidaan aktiivisesti.

Vakituiset ja pitkäaikaiset sijaiset saavat hakea työvaatteet Image Wearilta tarvittaessa. Työasuun voi valita kaksi paitaa, housut ja liivin. Työvaatteiden huollosta vastaa työntekijä itse.

**Yksikkömme** siivouksesta vastaa Coor Service Management oy. Siivoja käy yksikössämme päivittäin. Toimistotilat siivotaan kahdesti viikossa, taukotila, pukuhuone ja wc-tilat siivotaan päivittäin. Kukin työntekijä on lisäksi vastuussa omien jälkien siivoamisesta.

Yksikössämme eritellään talousjätteestä seka- ja biojäte, joiden hävittämisestä huolehtii siivoaja. Pahvijätteiden pois viennistä huolehtivat työntekijät. Pahvijätteen keräysastia löytyy yksikön pihasta. Lääkejätteelle tilataan erillinen kuljetus Lassila & Tikanojalta apteekkisopimuksen mukaisesti. Särmäisjätteiden ja vaarallisten aineiden hävittäminen tilataan Paketin kautta. Teiskon kotihoidon paperit lajitellaan tietosuojajätteeseen, jonka tyhjennys tilataan sähköpostitse palveluntuottajan asiakaspalvelusta, Stena Confidentialista.

Teiskon kotihoidon hygieniayhdyshenkilö valitaan tulevana toimintakautena.

## **4 Omavalvonnan riskienhallinta**

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

## 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

### Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Teiskon kotihoidon esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon viisi yleisintä asiakasturvallisuusriskiä 1.1.2025 – 30.9.2025 HaiPro-järjestelmän raportin mukaan liittyvät asiakkaiden lääkehoidon toteutukseen, tapaturmaan tai onnettomuuteen, hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen, tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan ja muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvään tapahtumaan.

Teiskon kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Yleisimpiä asiakasturvallisuuden riskitekijöitä ovat lääkehoitoon, muuhun hoitoon tai seurantaan sekä tiedonkulkuun liittyvät tapahtumat **yksikössämme**. Riskin toteutuessa varmistamme, että asiakkaan hoito on sillä hetkellä ajantasainen ja asianmukainen. Käymme tapahtuneet vahingot läpi ja suunnittelemme korjaavat toimenpiteet yhdessä tiimin kanssa.

Lääkehoidon riskien ehkäisemiseksi on sovittuna lääkejaon kaksoistarkastuksen toimintamalli, lääkkeiden tarkistus aina lääkelistasta ennen asiakkaalle antamista,

annosjakelulääkkeiden tunnistus QR-koodin kautta, erityisesti huomioitava, jos sekä annosjakelu että dosetti käytössä.

Muuhun hoitoon ja seurantaan liittyvissä riskeissä on korostunut tukisidosten asianmukainen laittaminen. Olemme järjestäneet **yksikössämme** tukisidoskoulutusta sekä jakaneet videon henkilöstön katsottavaksi.

Tiedonkulkuun liittyvien riskien ennaltaehkäisemiseksi olemme luoneet toiminnanohjausjärjestelmään viestiryhmät, joilla tavoittaa koko tiimin, oman hoitajatiimin tai sairaanhoitajat. Kaikki asiakkaiden hoidon kokonaisuuteen vaikuttava tieto jaetaan kaikille sairaanhoitajille. Näin vältymme tietokatkoilta poissaolojen sattuessa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

## **4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. 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.

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.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen

estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

**Teiskon kotihoidon** esihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumisen toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö päättää toimenpiteistä.

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Riskienhallinnan seuranta**

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

Teiskon kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana oma-valvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialuetasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

### **Riskienhallinnan raportointi**

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

### **Osaamisen varmistaminen**

Teiskon kotihoidossa riskienhallinnan osaaminen kuuluu uuden työntekijän omavalvonnan perehdytykseen. Yksikössämme omavalvonnan perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Edellytämme henkilöstöltä mm. infektioiden torjunta kotihoidossa-, vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen- sekä tietosuoja ja tietoturva Pirkanmaan hyvinvointialueella -verkkokurssien suorittamista Moodle oppimisympäristössä. Riskienhallinta on osa kaikkien työntekijöidemme päivittäistä työtä. Käymme tiimipalaverissa säännöllisesti läpi HaiPro -ilmoitukset

## **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Mikäli puutteita havaitaan, ottaa **Teiskon kotihoidon** esihenkilö yhteyttä sopimus Kumppaniin. Kiireettömissä tilanteissa yhteydenotto tehdään palautelomakkeella ja kiireellisissä tilanteissa puhelimitse. Sopimus Kumppani käsittelee palautteen ja antaa sille vastineensa.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Teiskon kotihoidon esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii yhteistyössä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus.

Teiskon kotihoidon toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle



vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Teiskon kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteita tai muutostarpeita, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi ja päivittää omavalvontasuunnitelman ja/tai lääkehoitosuunnitelman näiltä osin. Omavalvontaa käsitellään tiimipalavereissa.

### **Omavalvonnan raportointi**

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualueitasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](http://pirha.fi))

Teiskon kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueitasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

Lisätietoa: [Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](http://pirha.fi)

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Tampere 21.4.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Sarianna Ylimanninen, kotihoidon esihenkilö

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja

