

Pirkanmaan hyvinvointialue



Tesoman kotihoito
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2	Oma- ja potilasturvallisuuden suunnittelu	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
3.4	Muistutusten käsittely	18
3.5	Henkilöstö	20
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	24
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	24
3.8	Toimitilat ja välineet	26
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	27
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	32
3.11	Infektioiden torjunta	33
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	34
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	35
4	Oma- ja potilasturvallisuuden riskien hallinta	36
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	36
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	38
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	40
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	41
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	41
5	Oma- ja potilasturvallisuuden toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	42
5.1	Toimeenpano	42
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	42
6	Oma- ja potilasturvallisuuden hyväksyntä	44

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi Ikäihmisten ja vammaisten palvelut/ Tesoman kotihoito
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Tesoman kotihoito: Palveluesihenkilö Essi Paulamäki 050 596 7524, <u>essi.paulamaki@pirha.fi</u> Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen 050 68197, <u>sirpa.hiltunen@pirha.fi</u>
<i>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</i> Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystaloudesta (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisu 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidon tarpeita. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu,

peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon 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. Tesoman kotihoidossa asiakasmäärä oli noin 220 asiakasta lokakuussa 2024.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

Tesoman kotihoidossa on 6 hoitajatiimiä. Kotihoidon lisäksi alueen työnjärjestely ja varahenkilöstö kuuluvat Tesoman kotihoidon esihenkilön alaisuuteen. Kuvapuhelinyksikkö on Lielahden esihenkilön alaisuudessa ja etäsoitot asiakkaille soitetaan sieltä. Tesomalla on asiakkailta Evondos lääkeautomaattipalvelu (47 asiakasta). Yksikön toiminta on pääasiallisesti päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa, yöhoitoa toteuttavat Pohjoinen2 alueen yöhoitajat.

Kotihoidon tiimit on jaettu alueittain. Tiimeissä on käytössä omahoitajamalli, jolloin asiakkailta on omahoitaja, joka pääsääntöisesti käynneistä vastaa vuorossa ollessaan. Hoitajatiimit on rakennettu kunkin alueen asiakaskunnan koon mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy. Päivätoiminnan palveluntuottajia ovat Tesoman alueella Kotipirtti ja Pispän päivätoiminta. Lääkäripalvelut tuottaa Mehiläisen alueellinen terveysasema, kotihoidon lääkärinä toimii Juho Vakkanen. 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 edistävää ylläpitävää toimintaa, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai

elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.”
(Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

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

Tesoman kotihoidossa palvelulupaus ja hyvinvointialueen arvot on käsitelty työntekijöiden kanssa tiimipalaverin yhteydessä.

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.

Tesoman kotihoitoon tullaan asiakasohjauksen kautta arviointijaksolle, minkä aikana suunniteltujen palveluiden riittävyttä arvioidaan. Lisäksi palveluita tarkennetaan koko hoitosuhteen ajan asiakkaiden voinnin muutosten puitteissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Pohjoisella 2. alueella, Tesoman kotihoidossa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

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

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

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

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

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

(Valviran määräys 1/2024)

Omaavontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet – Omaavontasuunnitelman on laatinut esihenkilö Essi Paulamäki vastaavan sairaanhoitajan Katriina Hagmanin kanssa.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Essi Paulamäki, essi.paulamaki@pirha.fi

Katriina Hagman, katriina.hagman@pirha.fi

Omaavontasuunnitelman päivitys

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

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

Päivitys omavalvontasuunnitelmaan on tulossa marraskuussa, kun esihenkilö vaihtuu alkuperäiseen.

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-laatumittareiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025.

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

Työntekijät käyvät RAI koulutukset ja osallistuvat RAI toimintakykyarvion tekemiseen. RAI-arviointiin on verkkokurssi, jota voi hyödyntää vapaasti. Lisäksi tiimissä on saatavilla tukea ja apua arviointiin. Sairaanhoidtaja käy läpi tiimiläisten kanssa RAI-arviointeja puntaroiden yhdessä, jos eri osa-alueet eivät ole tasapainossa. HaiPro –ilmoitukset käydään ensin sairaanhoitajapalaverissa 1 X vko ja sen jälkeen sairaanhoitajat lähihoitajien kanssa pikkutiimeissä, jolloin mietitään käytännön ehdotuksia asioiden korjaamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.

Työturvallisuuden vuoksi tietyillä asiakkailla on parikäynnit (nosturipaikka sekä liikuntakyvyltään heikommat yksilöt) ja asiakaspalautteet sekä henkilöstön kehitysehdotukset otetaan vastaan. Työn kuormitusta pyritään jäsentelemään ja vähentämään esimerkiksi työnkuvasuunnittelulla sekä työkierrolla.

Tesoman kotihoidossa asiakasta hoitava henkilöstö osallistuu palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon ja päivittämiseen päivittäin. Päivittäisen työn lisäksi keskustelemme yhteisissä viikkopalaverissa asiakkaan hoitoon liittyvistä muutoksista. Palaverissa sovitaan yhdessä, kuka kirjaa muutokset asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat nähtävissä Pegasos-potilastietojärjestelmässä sekä Hilikka -järjestelmässä. Asiakasta vuorossa hoitava työntekijä perehtyy asiakkaan hoitosuunnitelmaan ennen kotikäyntiä ja tarvittaessa kotikäynnin aikana.

Hoitotyön sisällön ja käyntien toteutumista seurataan hoitotyön kirjausten, asiakaskäyntien tilastoinnin ja palautteiden avulla. Jos sisällön toteuttamisessa huomataan puutteita, niin asiasta keskustellaan yksittäisen hoitajan tai yhdessä työyhteisön kanssa. Kun alueelle tulee uusi hoitaja, niin he saavat perehdytyksen asiakaskäyntien sisällöstä ja käyntijärjestyksestä. Lisäksi he saavat tiimin yhteystiedot, jolloin he voivat tarvittaessa kysyä neuvoa. Työntekijöiden yhteystiedot löytyvät myös Hilikka järjestelmästä.

Omahoitaja- sekä vastuuhoitajajärjestelmää kehitetään tasa-arvoiseen suuntaan vastuuta jakamalla, jolloin hoitosuunnitelmille tuleviin muutoksiin sekä RAI-arviointeihin tulee tasapuolisuutta. Kun hoitosuunnitelmia päivitetään aktiivisemmin, muutoksiin kiinnitetään huomiota yleisemmin.

Potilasturvallisuutta rakennetaan sekä tukipalveluin että apuvälinein. Asiakkaiden antaman palautteen ja kehityskeskustelujen turvin varmistetaan, että henkilöstön osaaminen kehittyy. Isot tiimit joka toinen viikko ovat sekä keskustelu- että koulutusfoorumeita, joissa on mahdollisuus isommalla joukolla saada sekä osaamiseen tukea että tuoda äänensä esiin yhteisiä asioita koskien.

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.

RAI- ja HaiPro- vastaavavana toimii vastaava sairaanhoitaja Katriina Hagman. RAI-arviointieja sekä laaturaportteja seurataan mm. vuosikelloa hyödyntäen.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Tesoman kotihoidossa omavalvonnasta vastaa vs. palveluesimies Essi Paulamäki, essi.paulamaki@pirha.fi

Pohjoinen 2 -aluetta johtaa palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, sirpa.hiltunen@pirha.fi.

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

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

Palveluesihenkilön vastuuta noin 60 henkilöä kattavassa tiimissä on jaettu kahdelle vastaavalle sairaanhoitajalle. HaiPro- ja RAI-vastuuhoitajuus on Katriina Hagmanilla, samoin lääkenäytöistä ja LOVE-tenteistä. Resurssin, työvuorolistojen ja lyhyiden sijaisuuksien hoidosta vastaa Mirva Salmi. Palveluesimies hallinnoi palvelupäällikön luotsaamana rekrytointia, yli 14vrk sijaisuuksissa. Rekrytoinneissa ja toiminnassa otetaan huomioon työkokemus, alalle soveltuvuus sekä vaaditut ja suoritettut tutkinnot ja tutkintojen osakokonaisuudet. Todistuksista ja JulkiTerhikistä sekä rikostaustaotteesta toimitetaan tieto HR-sihteerille.

Ohjeen mukaisesti ulkomaalaistaustaisten henkilöiden osalta tarkastetaan sekä kansalaisuus että työlupa-asiakirjojen asianmukaisuus, ajankohtaisuus ja oikeellisuus. Esihenkilöillä on vastuu dokumentoinnista.

Mikäli tulee epäilystä tai valituksia ammattitaidosta, lisäkoulutusta ja toimintojen oikein suorittamisen valvontaa tulee järjestää, valvoen oikeiden käytäntöjen oppiminen ja käyttöön ottaminen.

Poissaoloista, myöhästelystä ja työkyvyn arvioinnista avoin yhteys on työterveyteen, missä voidaan pohtia yhteisiä ratkaisumalleja työn sujuvaksi järjestämiseksi. On sekä organisaation etu poissaolojen minimoimiseksi järjestää työ ihmistä myöten, esimerkiksi työvuorosunnittelulla elämäntilanteen tai persoonallisen unirytmien mukaisesti.

Mikäli tulee epäilyksiä väärinkäytösten suhteen, liittyen tietoturvaan tai potilasturvallisuuteen, lääkehoitoon tai työsuojelullisiin ilmiöihin, toimitaan prosessiohjeiden mukaisesti. Esihenkilöllä on velvollisuus käyttää työoikeudellisten velvollisuuksien puitteissa määräysvaltaa työyhteisön- sekä potilasturvallisuuden takaamiseksi.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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 terveyspalveluista, 28.12.2012/980).

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

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

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

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

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle tai hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi asiakasohjauksen toimesta ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan moniammatillisessa työryhmässä (TARMO) laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin

voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

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

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

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

Palveluiden alettua Tesoman kotihoidossa asiakkaalle toimitetaan Kotihoidon asiakaskansio. Kansioista löytyy mm. kotihoidon ajantasaiset yhteystiedot, asiakkaan lääkelista, palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä hoidon rajaukset ja lupapaikkatiedot. Kansiossa on myös tieto Oma- ja valvontasuunnitelmasta ja miten siihen voi tutustua. Lisäksi kansiossa on tieto, miten asiakas voi antaa palautetta tai tehdä muistutuksen saamastaan hoidosta. Kotihoidon asiakaskansio sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet käydään läpi asiakkaan ja omaisten kanssa palveluiden aloituskäynnillä.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Lähiesihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin, jos palaute epäasiallisesta kohtelusta havaitaan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Palaute käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa kahden kesken tai yhdessä työyhteisön kanssa. Tarvittaessa palaute käsitellään myös alueen päällikön kanssa.

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

”Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja

hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

Tesoman kotihoidon työntekijät arvostavat ja kuuntelevat asiakasta, teemme työtä lähellä ihmistä. Jokainen asiakas on arvokas omana itsenään. Olemme hienotunteisia asiakasta ja työkaveria kohtaan. Kohtaamme asiakkaan ja omaiset kunnioittavasti ja kohtelemme heitä tasavertaisesti.

Hoitosuunnitelmat tehdään yksilölliset tarpeet huomioiden ja pyrimme toteuttamaan kotikäynnit joka vuorossa hoitajatiimeittäin, mutta erityisesti iltaisin vahvuuden ollessa pienempi tämä ei aina toteudu. Otamme rohkeasti asioita puheeksi tiimissä ja asiakkaan ja heidän omaistensa kanssa ja pyrimme luomaan luottamuksellisen suhteen niin asiakkaisiin kuin työkavereihinkin. Näin pyrimme siihen, että keskustelu on avointa ja luottamuksellista niin hoitajien välillä kuin asiakastyössäkin. Salassapitovelvollisuutta kunnioitetaan ja virheistä kannetaan vastuu. Tesoman kotihoidon hoitajat ovat sitoutuneet ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja kehittämään sitä aktiivisesti.

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

Tesoman kotihoidossa esihenkilö tiedottaa asiakkaalle oikeudesta tehdä muistutus ja antaa ohjeistuksen muistutuksen tekemistä varten. Muistutus tehdään yleensä kirjallisesti (kirjaamon yhteystiedot asiakkaalle), mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Myös asiakkaan luona käyvät kotihoidon työntekijät voivat avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä. Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa.

”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

Tesoman kotihoidon työntekijöiden tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle annetaan hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän sen ymmärtää. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut; suostua hoitoon, valita mahdollisista hoitovaihtoehdoista tai kieltäytyä hoidosta. Asiakasta ohjataan laatimaan hoitotahto, jolla hän voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämän arvojaan ja että hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa.

Kotihoidon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen, eikä itsemääräämisoikeutta rajoiteta. Sitä voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Näissä tilanteissa lääkäri arvioi asiakkaan tilanteen ja tekee hoitopäätökset.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/ohjeet/ohjeet-fyysinen-rajoittaminen-pirkanmaan-hyvinvointialueella-ohjekirje-intraohjeet-intra.pirha.fi)

Asiakkaaksi hakeutuminen

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja siinä määritelty palvelutuntimäärä. Sosiaalihoitolain 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 muututtua oleellisesti.

Tesoman kotihoidossa vastuuhoidajat arvioivat hoidon tarvetta voinnin muutoksia silmällä pitäen ja yhteistyössä sairaanhoitaja, lääkäri sekä asiakasohjaus muuttavat palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Päivittäiset havainnot asiakkaan voinnissa ja toimintakyvyssä kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden voinnin muutokset voivat tulla akuuttien sairastumisten jälkeen tai hiipimällä iän myötä tai sairauden edetessä; puolivuositainen RAI-arvio tähtää muutoksen konkreettiseen havainnointiin ja hoidon tarpeen arviointiin. RAI –arviointien yhteydessä tehdään väliarvio ja päivitetään tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kaikki asiakkaan hoitoa koskevat arvioinnit tehdään yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakkaiden asioita, etenkin uusien asiakkaiden eli arviointijaksolaisten asiat, käsitellään joka keskiviikko moniammatillisessa Tarmo –palaverissa. Tarmo –palaveriin osallistuvat sairaanhoitajat, fysioterapeutit, toimintaterapeutit ja asiakasohjaajat. Kotihoidon lääkäri ja omahoitaja osallistuvat TARMO-palaveriin vain tarvittaessa.

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

Mikäli huomataan että asiakas ei ole enää kykenevä hoitamaan omia asioitaan, tulee asiakkaalle hakea edunvalvontaa. Edunvalvojana voi toimia halutessaan asiakkaan läheinen tai omainen, muussa tapauksessa haetaan yleistä edunvalvojaa. Hakemuksen edunvalvonnasta tekee asiakas itse tai hänen omaisensa. Hakemuksen liitteeksi liitetään lääkärinlausunto.

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

Muistutuksen ensisijainen tarkoitus on toimia asiakkaiden oikeusturvan takaajana sekä kiinnittää huomiota palvelun laatuun ja turvallisuuteen kaikissa olosuhteissa.

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

Pohjoinen 2 -alueella Tesoman kotihoiossa palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Jokaisella asiakkaalla on palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere

Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere

Kirjaamo on avoinna arkisin klo 9.00 - 14.30

Sähköposti: kirjaamo@pirha.fi

Tesoman esihenkilö vastaa yhdessä alueen palvelupäällikön kanssa muistutukseen vastaamisesta ja tarvittaessa kirjallisesta vastineesta. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1 - 4 viikon kuluessa. Esihenkilö kerää asiakaskirjauksista ja työntekijöitä haastatteleamalla riittävät tiedot ja antaa kirjallisen vastineen muistutukseen sovitun ajan puitteissa.

Muistutuksessa esiin tulleet puutteet korjataan käymällä keskustelua henkilökunnan kanssa toimimattomien tai puutteellisten käytänteiden muuttamiseksi. Riippuu muistutuksen luonteesta, onko muistutettava prosessi asiakaskohtainen vai koskettako se isompaa asiakasjoukkoa. Uusia käytänteitä pohditaan kokonaisvaltaisen prosessin parantamiseksi.

3.5 Henkilöstö

Tiimisairaanhoidossa Tesomalla on kuusi ja kaksi vastaavaa sairaanhoitajaa sekä Pohjoinen 2 -alueen yhteinen psykiatrinen sairaanhoitaja. Sairaanhoitajat työskentelevät pääsääntöisesti aamuvuorossa.

Lähihoitajia on 49 ja alueen yhteisessä Poolissa on neljä lähihoitajaa, jotka jaetaan vuorokohtaisesti Pohjoinen 2 -alueella tarvitsevimpiin yksiköihin.

Tesoman kotihoidossa on lisäksi kaksi kodinhoitajaa ja yksi palveluavustaja. Kuntohoitaja on palvellut yhteisesti Pohjoisella 2 -alueella; vastaten käytännössä autoista ja palvelussuhteen päättyessä eläköitymiseen palveluspohja siirtyy vakanssina muihin palveluihin.

Lähihoitajia aamuvuoroissa arkisin noin 20 ja viikonloppuisin minimimiehitys on 16 lähihoitajaa. Iltavuoroissa tarvitaan 9 hoitajaa.

Työjärjestelyssä tällä hetkellä 5 kokoaikaista sekä yksi sijainen, jotka tekevät pelkkää aamuvuoroa ja viikonloppupäivystystä.

Akuutteihin sijaistuksiin protokollan mukaisesti tarjotaan ylitoita omalle henkilöstölle, seuraavana järjestyksessä Temporen järjestelmä ja siitä seuraavana henkilöstövuokraus toteutuu Socialan alustalta. Viime kädessä aamusta jaetaan kenttätyötä sairaanhoitajille, vaikka se aiheuttaakin muita haasteita.

Sijaisten saaminen on pitkälti kiinni myös työntekijä -kokemuksesta, joten keikkalaisten ja opiskelijoiden viihtyvyyteen on panostettava. Vuokratun työvoiman käyttö on kokonaisuudessaan vähentynyt vuoden takaisesta, joskin kesän aikana vuokratyövoiman osuus on voinut olla jopa 20% päivän työvoimatarpeesta akuutimpien sairastilanteiden vuoksi.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen perusteella. Lisäksi arvioinnissa käytetään vastuuhoidajien listojen määrää. Tiedolla johtamisen tukena käytössä sekä asiakastieto- että henkilöstöhallinnan data.

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 päättyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista | Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Tesoman kotihoidossa lääkitysturvallisuus pyritään varmistamaan edellyttämällä omilta hoitajilta sekä sijaisilta voimassa olevat lääkeluvat sekä varmistamalla osaaminen. LOVE –tentit suoritetaan 5 vuoden välein, sijaisilta vaaditaan LOVE- tai vastaavan sisältöisen lääkehoidon kurssin suorittamista. Lisäksi työntekijöiltä vaaditaan lääkehoidon näyttöjen suorittamista hyväksytysti jossakin Pirhan (kotihoidon) yksikössä. Jos työntekijä on suorittanut lääkehoidon tentit muualla, toimittaa hän suoritustodistuksen Tesoman kotihoidolle ja antaa lääkehoidon näytön ennen töiden aloittamista.

Tesoman kotihoidossa on käytössä Evondos -lääkeannostelurobotteja asiakkaiden luona. Ennen kuin työntekijä voi kyseisiä laitteita käyttää tulee hänen suorittaa Evondoksen omat verkkokurssit ja esittää siitä todistukset vastaavalle sairaanhoitajalle. Vastaava sairaanhoitaja antaa työntekijälle turva-avaimen Evondoksen käyttöä varten, sekä opastaa laitteen käytön käytännössä. Evondoksen turva-avaimen avulla pystytään seuraamaan, kuka laitetta on käyttänyt.

Soteri -rekisterin aiheuttaman Valviran valmistus- ja rekisterimerkintöjen viivästyksen takia kaikkien Terhikki-tietoja ei kesällä 2024 olla pystytty varmentamaan. On kuitenkin tarkistettu henkilöstöltä sekä todistukset että työkokemusvarmenteet ja vielä rikostaustaote osaamisen varmentamiseksi. Erilaisissa tilanteissa, kuten kolarit tai pistotapaturmat, opastetaan tilanteen kohdalle osuttua, kuinka toimitaan.

Perehdytysmateriaalia valmistellaan käytännönläheisemmäksi siten, että monivaiheisista sairaanhoitajien prosesseista tehdään vuokaaviot, jotta voi helpommin varmistaa mitä on tehty. Aloittaville lähihoitajille varmistetaan perehdytyspäivät työsuhteen alkuun, jolloin pystytään ohjaamaan Hilkan käyttö, auton käsittely sekä neuvomaan esim. Evondosten käyttöä ja kauppatilausta.

Uutena säännöstyönä 07/2024 on tullut ulkomaalaistaustaisilta varmentaa sekä kansalaisuus että työlupa-asiakirjojen ajantasaisuus.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveystalvet. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueellinen 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. Terveysthuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Vastaava sairaanhoitaja Katriina Hagman koordinoi työntekijöiden koulutuksiin osallistumista ja koulutusten tasaista jakautumista. Lisäksi isoihin tiimeihin pyritään kutsumaan kouluttajia, jotta isompikin henkilöstö saa kerralla tietoa. Henkilöstöllä on mahdollisuus ilmaista lisäkoulutustoiveensa sekä työnkuvatarpeensa kehityskeskusteluissa osana ammatillisen kasvun suunnittelua.

Kotihoidossa jokaisella työntekijällä on velvollisuus pitää omaa ammattitaitoaan yllä. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Työntekijät on ohjeistettu käymään vaaditut verkkokurssit sekä seuraamaan Pirhan koulutuskalenteria ja täydentämään osaamistaan ilmoittautumalla koulutuksiin. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. Uudet työntekijät ohjeistetaan myös koulutusten käymiseen. Koulutukset tallentuvat työntekijän henkilökohtaiseen koulutuskalenteriin.

”Opiskelija voi tietyn 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

Lähihoitaja- ja tai sairaanhoidon opiskelija voi toimia kotihoidossa sijaisena. Opiskelijan tulee olla 18 vuotta täyttänyt. Lähihoitaja voi työskennellä kotihoidossa, kun hänellä on 120 osp ja lääkehoitoluvat suoritettuna. Hän ei voi jakaa kotihoidossa lääkkeitä, mutta voi antaa asiakkaalle valmiiksi jaetut lääkkeet tai koneellisen annosjakelun lääkepussin. Kts. lääkehoitosuunnitelma. Sairaanhoidon opiskelija voi työskennellä sairaanhoitajan/ terveydenhoitajan sijaisena, kun hänellä on 140 op suoritettuna.

Opiskelijalla pitää olla opintopistevaatimukset täynnä sekä ennen lähihoitaja- että sairaanhoitajakoulutuksensa osalta tehtävänkuvan täyttöä sijaisena. Moni opiskelija opinnollistaa työkokemuksensa harjoitteluksi, jolloin ohjaaja pitää olla nimettynä sekä tarkastelemaan työelämän perussääntöjen noudattamista että toimintaa, kirjaamista ja hoitotoimenpiteiden onnistumista työssä. Ohjaajan kanssa käydään läpi tavoitteita ja toteutumista ja näyttömuodollisuuksista pidetään opinnollistamisen osalta kiinni lähihoitajilla. Epäkohtiin puututaan asiakaspalautteen tai ohjaajan

palautteen perusteella käyden keskustelua hyvistä ja paremmista työkäytännöistä. Mikäli opiskelija ei saavuta tavoitteitaan tai näyttää siltä, että työnkuvaa ei hallita eivätkä tavoitteet tai etenemistä palautteen antamisesta huolimatta, työluvan estämisen tai työnkuvan harkinnan edistämiseksi on oltava yhteydessä myös oppilaitokseen. Hoitamattomiin erilaisiin ongelmiin on opiskeluterveydenhuolto kytkettävissä. Harjoittelujen onnistumisen ja epäonnistumisen koordinointi on ohjaajan sekä vastaavan sairaanhoitaja Katriina Hagmanin yhteistyötä.

Henkilöstön osalta noudatetaan samoja periaatteita. Jos puutteita ilmenee toiminnassa, niistä keskustellaan ja pohditaan miten toimintoja voisi korjata niin, että työskentely kehittyy, tai sitten pohditaan työnkuvan muutoksia siihen suuntaan, että työssä pärjää; tai jopa uudelleen koulutusta.

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan, kohtaan Muut tiedot (ominaisuudet).

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

<https://intra.pirha.fi/group/guest/rikostaustaote-lasten-kanssa-tyoskentelyyn>

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

Rikostaustaote pyydetään uusilta työntekijöiltä ja sen sekä pyyntö- että katsontapäivät laitetaan ylös sijaisen tietoihin. Tieto välitetään myös HR-sihteerille joka kirjaa merkinnän Primaan.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Esihenkilö ja resurssia hoitava vsh seuraavat henkilöstön riittävyyttä asiakasmäärän ja työvuorosuunnittelun avulla. Työvuorosuunnittelussa resurssit suunnitellaan mahdollisimman tasaisesti vastaamaan kunkin vuoron tarvetta. Henkilöstötarvetta seurataan vastuuhoidajalistojen ja välittömän/välillisen työajan avulla. Lisäksi seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta.

Tesoman kotihoidossa säännöllisen kotihoidon asiakasmäärä on vaihdellut noin 200- 220 asiakkaan välillä. Asiakkaan hoitoisuus ja käyntien määrä vaikuttaa henkilöstötarpeisiin. Mitoitukset työvuorolistoissa näkyvät suunnitteluvaiheessa ja kun havaitaan puutetta, siihen reagoidaan turvautumalla henkilöstön ylityötarpeisiin tai ostopalveluun. Akuuteissa tapauksissa ollaan selvästi enemmän oman henkilöstön varassa.

Työjärjestelyssä tehdään paljon työtä sen eteen, että listat saadaan jaettua sekä henkilökunnan että asiakkaiden kannalta eettisesti. Akuutteja vuoroja tarjotessa henkilöstöllä on käytettävissä vuorovaihtokorvaus, mikä pääsääntöisesti motivoi joko jäämään tuplavuoroon tai vaihtamaan vuoro vapaaksi toiselle päivälle.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Tesoman kotihoidossa järjestetään viikoittain moniammatillinen palaveri TARMO, jossa käydään laaja-alaisesti läpi uusien asiakkaiden toimintakykyä ja tuen tarpeita. Palaveriin osallistuu kotihoidon sairaanhoitaja, kotihoidon fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja asiakasohjaaja. Lisäksi palaveriin voidaan tarpeen mukaan pyytää muita ammattilaisia. Näissä palavereissa käydään läpi kotihoidon arviointijaksolla olevat asiakkaat ja ne asiakkaat, joiden toimintakyky on muuttunut. Lisäksi yhteistyötä eri ammattiryhmien välillä tehdään joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan.

Kotihoidon sairaanhoitajat konsultoivat kotihoidon lääkäriä säännöllisesti ja tarpeen mukaan joko paperikonsultaatiolla, puhelimitse tai kasvotusten kun lääkäri on paikalla. Kotiutuvien asiakkaiden osalta tehdään yhteistyötä sairaaloiden ja kuntoutuslaitosten osastojen kanssa. Kotihoidon asiakkailta voi olla myös aktiivisia hoitokontakteja erikoissairaanhoidon, tällöin pyritään varmistamaan tiedonkulku puolin ja toisin.

Kotihoidon asiakkaiden asioita hoidetaan aktiivisesti myös muiden tahojen kanssa. Näitä tahoja ovat: kauppapalvelu, ateriapalvelu, sosiaalityöntekijät, edunvalvojat, apuvälipalvelu, hoitotarvikepalvelu, Moro –apteekki sekä sairaala-apteekki.

Jos asiakkaan oma sairaanhoitaja on poissa työstä, nimetään toisen tiimin sairaanhoitaja hoitamaan väliaikaisesti tiimin asiakkaiden asioita. Tai poissaoloa korvaamaan hankitaan sijainen, jolle vastuu asiakkaiden asioiden hoidosta siirtyy.

Yhteistyötahoille pyritään varmistamaan ajantasaiset yhteystiedot, lisäksi tiimissä on päivystävä tiimipuhelin, joka on aina jollakin työntekijällä mukana 7-22, jolloin esim. kotiutuksiin tai sairaalaan joutumisiin liittyen tavoitetaan aina joku.

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

Tesoman kotihoidon toimitilat sijaitsevat Tesoman hyvinvointikeskuksessa toisessa kerroksessa ja kuuluvat osallisena Tesoman Hyvinvointiyhtymä Allianssi -ryhmään yhdessä Mehiläisen tuottaman terveysasemapaalvelun, neuvolan, kirjaston sosiaalitoimen ja hammashoidon kanssa. Toimistotiloissa on työpisteet sekä työjärjestelylle erillisessä huoneessa, että omat lukittavat työhuoneet vastaaville sairaanhoitajille ja esihenkilölle. Lääkärin käytössä oleva työhuone on lääkärin poissa ollessa muun henkilökunnan käytössä. Sairaanhoitajilla on omat nimetyt työpisteensä ja niiden yhteydessä lukittavat kaapit. Tiimin kaikki tietokoneet ovat yhteiskäyttöisiä. Kotihoidolla on mahdollisuus käyttää Allianssin yhteisiä kokoustiloja, ajoissa varaten omiin tarpeisiinsa. Kotihoidon tiloja ei olla merkitty ulospäin näkyvästi ja sisään tiloihin tarvitaan kulunvalvonnalla varmistettu kulkunappi. Tiloihin pääsee sekä henkilöstön sisäänkäynnistä ja ambulanssihallista, että hammashoidon aulatiloista.

Tiimeille on omat lukittavat kaapistot, arkistolle ja työvälineille on omat lukittavat kaapit ja lisäksi on tiimien lukittavat lääkekaapit sekä lukittava jääkaappi mihin apteekki toimittaa kuljetukset.

Huumelälääkkeet ovat vs sairaanhoitaja Hagmanin lukittavassa huoneessa, edelleen lukitussa kaapissa. Omavalvontasuunnitelmaa laatiessa käytäntöä viikonloppujen osalta alettiin rakentaa käyttäjäystävällisemmäksi.

U-kaappi on lukittava, sieltä löytyvät poolilaisten lokerot, autojen ja sijaisten sekä pyörien avaimet.

Kaapissa on lisäksi yleistä toimistotarviketta ja asiakkaiden perjantaisin tulostettavat hosut.

Henkilökunnalle on lokeroita, joihin voi jättää yksityisiä tavaroita. Pukukaappeja ei toistaiseksi riitä kotihoidon henkilökunnalle, asiasta aletaan keskustella Allianssin yhteyshenkilö Heleniuksen kanssa ja päivittää suunnitelmaa tältä osin 12/24 muun suunnitelman päivityksen yhteydessä.

Välitön asiakastyö toteutuu asiakkaiden kodeissa, joten henkilöstön pääasiallinen työ toteutuu asiakkaan luonnollisessa kotiympäristössä. Kotihoidossa ergonomia voi olla puutteellista tästä syystä.

Fysioterapeutit ovat apuvälineiden suhteen sekä asiakkaan että henkilökunnan ergonomiaa tukemassa.

Taukotila on yhteinen hammashoidon kanssa, avara. Ruokataukojen aikaan hammashoidon henkilöstö on pääsääntöisesti omassa erillisessä huoneessa ruokailutilan perällä.

Asiaksmateriaalien, kuten hosujen sekä henkilökunnan henkilötietojen, yksityisyydestä huolehditaan lukitsemalla huolellisesti kaapistot ja pitämällä yleiset paperit pois näkyvistä. Siviileillä ei ole pääsyä henkilöstön tiloihin ja siivoojien kanssa kerrataan tarpeen mukaan huoneiden lukituksen tärkeyttä.

Tarvittaessa, kun havaitaan muutamakin flunssa tai mahatauti, siivousyhdyshenkilöltä tilataan tehosiivous. Yhteisissä wc-tiloissa sekä työnjakopöydällä on käsidesiä käytettävissä. Kiinteistön

huollosta vastaa Allianssin kautta paikalle saatava kiinteistöhuolto. Toimistolla tapahtuu pääasiallisesti vain toimistotyypistä työskentelyä.

Siivouspalvelu RTK:n vastuulla on toimitilojen siisteyden hoito, sinne otetaan yhteys vastaavaan puhelimitse p. 044 412 4757.

RTK vastaa myös kiinteistön ulkopuolella tapahtuvista huolto- ja siivoustöistä.

Colliers oy huoltoyhtiö sisätilojen huoltojen osalta. Yhteydenotto suoraan Saarinen Maria maria.saarinen@colliers.com - yhteys sähköpostilla ja lisäksi marko.helenius@mehilainen.fi cc:nä viestiketjuun.

Osa muutostöistä toteutuu Pirhan kautta, esimerkiksi pienet muutostyöt tiloissa jne, pitää hyväksyttää Pirhalla ja tilaukset sekä työt tilataan Paketti -järjestelmästä. Näin esimerkiksi, kun tilaan asennettiin sähköjohdoille ohjaustorni.

Kiinteistö itsessään on Keskon omistuksessa ja Allianssi hyvinvointikeskuksena on kiinteistössä vuokralla. Palveluyksikköön hankittavat välineet tietotekniikan osalta, kuten tietokoneet, puhelimet sekä tabletit ohjelmistoinen, tulevat Pirhalla IsteKin kautta ja sieltä tilataan myös niiden huolto. Muut välineet kuten sähköpöydät, kalusteet ja kaapistot korjautetaan sekä tarvittaessa uusitaan Paketin kautta. Hoitotarvikkeista ja työvälineistä vastaamme itse ja tilaamme tarvittavat Kori- järjestelmästä. Sähköpyörien huolto tapahtuu Electrobike –yrityksen kautta ja autojen huollosta sekä vakuutuksista vastaa autokohtaisesti, leasing-sopimuksesta riippuen joko kaupunki tai erillinen vakuutusyhtiön käyttämä palvelu.

Tesoman kotihoidossa jokainen on velvollinen noudattamaan yleisiä turvallisuusohjeita, tietoturvaohjeita sekä salassapitovelvollisuutta. Uusille ostokeikkalaisille on vuoroissa opetettu avainten tietoturvallinen käsittely sekä autojen ajoturvallista käyttöä.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet

- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata 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: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Tesoman kotihoidon henkilöstön käytössä olevat lääkinnälliset laitteet, kuten verenpainemittarit ja verensokerimittarit huolletaan tarvittaessa. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniiikka).

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite. (www.pirha.fi)

Apuvälineiden ja lääkinnällisen laitteen hankintaan liittyvä ohjaus kuuluu ensisijaisesti alan ammattilaisille kuten kotikuntoutuksen fysioterapeutille ja toimintaterapeutille. Hoitotyön henkilökunta huolehtii käytännön työssään, että apuvälineet ovat turvallisia ja toimintakuntoisia. Tarvittaessa uusien laitteiden käytönohjaus opetetaan hoitohenkilökunnalla, jotta he osaavat käyttää laitteita oikein. Tästä ohjauksesta vastaa laitteen toimittava yksikkö tai kotikuntoutuksen työntekijät.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimike ja yhteystiedot

Apuvälinepalvelut, Tampere 03 31159419

Vsh Katriina Hagman puh. 044 431 4450

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2012) velvoitteista huolehditaan yksikössä. Lääkinnällisiä laitteita ovat hoitoon käytettävät laitteet, esim. nostolaitteet, verensokerimittarit, verenpainemittarit yms.

Verensokerimittareiden rekisteröinti asiakkaille on uusi ohje tältä vuodelta eli pitää ilmoittaa, jos jollakulla asiakkaalla on diabetesseurannassa, pidempiaikaisessa käytössä verensokerimittari. Libre-mittarit rekisteröidään diabetesneuvolan kautta. Verenpaine- ja kuumemittareita pitäisi olla kaikilla repussa. Näihin vaihdetaan patterit tarvittaessa ja kalibrointi tapahtuu keskitetysti.

Käytössä on myös Evondos-laitteita, jotka annostelevat asiakkaalle lääkkeitä. Sairaanhoidajat arvioivat asiakkaan soveltuvuuden laitteen käyttäjäksi, ja mikäli asiakas on soveltuva ja hänellä on annosjakelu jo käytössä, voidaan hänelle vapaiden laitteiden puitteissa viedä Evondos -lääkeannostelurobotti. Evondos huoltaa ja huolehtii itse laitteistaan, joita Pirha vuokraa. Rikkinäinen laite lähetetään Evondokselle ja tilalle tulee uusi laite. Lisäksi Evondos tarjoaa 24/7 käyttäjätuen ammattilaisille.

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

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

Tietojärjestelmät

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

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietopalvelujen 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. 0

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Tesoman kotihoidossa esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä tietoturva-asioihin. Jokainen työntekijä sitoutuu salassapito- ja tietoturvasääntönsä työsopimuksen allekirjoittaessaan. Esihenkilö antaa työntekijälle Pirhan Windows-, Pegasos- ja Hilikka -tunnukset. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä pääsee kirjautumaan eri järjestelmiin. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023 – 2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja. Omavalvontasuunnitelman perehtyminen yhdistetään osaksi perehdytyspolkua. Perehdytyksessä painotetaan, että työntekijä ymmärtää tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn käytännön työssä. Pirkanmaan hyvinvointialueella jokaisen henkilökunnan tulee suorittaa tietoturvakoulutus Moodlessa. Yhteiset kirjaamisohjeet käydään perehdytystilanteessa läpi suullisesti ja kirjallisesti. Perehdytysmateriaalina käytetään kotihoidon yhteistä rakenteellisen kirjaamisen ohjetta.

Yksikössä on havaittavissa, että järjestelmäosaaminen on vahvaa Hilikka-ohjelmiston osalta, jota päivittäin käytetään. Pegasos ja RAI ovat osalle haastavia, samoin Microsoft Office-järjestelmä. Kuluvalle kaudella tulee perehdyttää väkeä paremmin myös HR-työpöydän käyttöön, sekä sairaslomien tallentamisen että sähköisen asioinnin puitteissa.

Tietoturva -koulutuksen läpikäyminen täytyy myös systematisoida; osalla on vanhaa tietoa ja toisaalta monessa perustiedoilla pärjää. Kuitenkin esimerkiksi työpuhelimessa sallittujen sovellusten käytöstä on henkilökunnalla ristiriitaista tietoa ja asiaan paneudutaan kuluvalle kaudella, pelisääntöjä käydään yhdessä myös isoissa tiimeissä läpi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietopalvelujen järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveystietojen ja hyvinvoinnin

laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

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

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

Tesoman kotihoidossa huolehditaan ostojen osalta Hilikka-ohjauksesta: siitä kirjaudutaan ulos, välimuisti tyhjennetään, sijaispuhelin sammutetaan ja laitetaan lataukseen vuoron päätteeksi. Omille työntekijöille tilataan omat puhelimet, jolloin tietoturvasäännöksiä kerrataan ja käydään läpi aika-ajoin käytäntöjä kirkastavissa keskusteluissa.

Mikäli ohjelmaan eivät tiedot tallennu oikein tai havaitaan jotakin muuta haastetta, ensimmäinen tiedon havaitsija joko viestittää asiasta sellaiselle, joka ehtii viasta ilmoittaa, tai ilmoittaa itse. Kentältä esihenkilölle tulee viesti, esimerkiksi ettei Hilkan tallennus toimi ja mikäli sammuttaminen ja välimuistin tyhjennys eivät auta, esihenkilö ottaa yhteyden Istekkiin.

Viikonloppuisia käyttökatoja ajatellen hoitosuunnitelmat aina printataan, jotta niitä voidaan tarvittaessa kopioida henkilöstölle käyttöön työvuoron toimintojen varmistamiseksi.

Tietoturvaloukkauksen ja muiden häiriötilanteiden käsittely tulee aloittaa välittömästi, kun tapahtunut on tullut tietoomme. Jos et ole varma, onko kyseessä tietoturvaloukkaus vai muu häiriötilanne, voit aina varmistaa asian esihenkilöltäsi, tietosuojatiimiltä tai tietohallinnosta.

Tietojärjestelmiin ja tietoliikenneverkkoihin liittyvissä ongelma- ja häiriötilanteissa soita välittömästi käyttötukeen (03 311 71144).

Osalla asiakkaista on käytössä kuvapuhelinpalvelu. Etäpalvelussa kotihoidon käynti voidaan toteuttaa videoyhteydellä asiakkaan kotiin vietävän tabletin avulla. Myös asiakkaan läheisten on mahdollista ottaa yhteyttä asiakkaaseen kuvapuhelin laitteen välityksellä. Etäpalvelun alkuvaiheessa asiakas harjoittelee laitteen käyttöä yhdessä hoitajan kanssa. Etähoivan laitteilla ei pysty suorittamaan muita kuin etähoivan toimintoja. Etäkäynnit sopivat asiakkaalle, joka tarvitsee esimerkiksi muistutusta

lääkkeen otosta tai ruoan lämmityksestä, mutta pystyy ko. toiminnot itse suorittamaan. Laitteet toimittaa ja huoltaa ja palvelun tuottaa SuvantoCare. Etäkäyntejä hoitavat hoitajat, jotka työskentelevät kuvapuhelintiimissä.

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](#)

Tesoman kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu sairaanhoitaja Mirkka Cleasbyn, vastaavan sairaanhoitaja Katriina Hagmanin, esihenkilö Essi Paulamäen sekä palvelupäällikkö Sirpa Hiltusen yhteistyössä 07/2024. Lääkäri on sen hyväksynyt 07/2024. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisen valvonta on viime kädessä esihenkilön vastuulla.

Lääkehoidon asianmukaisuus sekä seuranta toteutuvat vastaavan sairaanhoitaja Katriina Hagmanin toimesta.

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 omaevalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Tesoman kotihoidossa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnitellee ja toteuttaa hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Käytäntöjä kirkastetaan tiimipalavereissa säännöllisesti.

Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Lisäksi varmistetaan, että työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara-, ja ilmaroimot ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein. Kotihoidon käytössä on kertakäyttöiset, asiakaskohtaiset välineet esim. haavahoidossa.

Hygieniayhdyshenkilö: Saija Säteri saija.sateri@pirha.fi, puh. 0503083294

Hygieniahoitaja TAYS: Ulla-Maija Simppa, sähköposti: ulla-maija.simppa@pirha.fi

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa. Käsihuuhteen kulutusta myös seurataan vähintään vuosittain. Työtä tehdessä kädet ovat paljaana kynnärtaipeeseen saakka ja käsikoruja tai rakennekynsiä ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista. Suojakäsineiden saatavuus pyritään varmistamaan siten, että hoitajilla on mukanaan aina sopivia suojakäsineitä. Myös asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa autetaan kotikäynneillä hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan ja käsihygieniaan. Kotihoidon työntekijät osaavat tunnistaa mahdollisen epidemian varhaisessa vaiheessa ja toimia siten, että epidemia saadaan katkaistua mahdollisimman pian.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tesoman kotihoidossa esihenkilö Essi Paulamäki vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Kun uusi työntekijä tulee Tesoman kotihoitoon, perehdytyksessä painotetaan, että työntekijä ymmärtää tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn käytännön työssä. Kotihoidossa jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietoturvakoulutus Moodlessa. Yhteiset kirjaamisohjeet käydään perehdytystilanteessa läpi suullisesti ja kirjallisesti. Perehdytysmateriaalina käytetään kotihoidon yhteistä rakenteellisen kirjaamisen ohjetta.

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeenpäin selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. Jos tietoturvassa havaitaan puutteita tai väärinkäytöstä, otetaan yhteyttä tietosuojavastaavaan. Tietosuojatiimi: tietosuojavastaava@pirha.fi

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://www.pirha.fi/tietosuojaja-tietoturvaohjeet)

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

Tesoman kotihoidossa ei ole asiakkaille tai heidän omaisilleen yksikön järjestämää palautekyselyä, vaan käytössä ovat yllä kuvatut Pirhan palautekyselymenetelmät. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan tulee palautetta puhelimitse suoraan esihenkilölle ja myös asiakaskäynneiltä työntekijöiden välityksellä.

Suorat palautteet asiakkailta ja heidän omaisiltaan käsitellään tiimipalaverissa. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. RAI-arviointijärjestelmän avulla saadaan myös esiin palvelun laatua, vaikuttavuutta ja kehittämiskohteita. Näitä tuloksia hyödynnetään yksikön toiminnan ja hoidon laadun

kehittämisessä. Työntekijät auttavat ja rohkaisevat asiakkaita antamaan omaan hoitoonsa liittyvää asiakaspalautetta.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

Riskien hallintaa sekä henkilöstön että asiakkaiden näkökulmasta havainnoidaan arjen työssä ja haastaviin tilanteisiin puututaan tarvittaessa nopeasti.

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai

vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

Tesoman kotihoidossa 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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

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

Tesoman kotihoidossa asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja tilanteita ennaltaehkäistä.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](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.

Tesoman kotihoidossa keskustelemme henkilöstön kanssa yhdessä esille tulleista haittatapahtumista sekä läheltä piti- ja väkivaltatilanteista. Osa asioista nousee esille HaiPro-raporttien kautta tai myös yleisen keskustelun pohjalta, sekä asiakkailta tai omaisilta. Muokkaamme henkilöstön kanssa toimintaamme ja sovimme yhteiset toimintatavat, jotta pystymme vähentämään haitta- tai vaaratapahtuman ilmaantumista uudelleen. Tarvittaessa keskusteluun pyydetään myös muita tahoja, kuten työsuojeluvaltuutettu. Yksikön lähiesihenkilö ottaa yhteyttä myös asianomaisiin ja keskustelee tilanteessa heidän kanssaan.

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.

Tesoman kotihoidon henkilöstö vsh, sh ja esihenkilö vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita

(esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu. Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Lähiesihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin, jos palaute epäasiallisesta kohtelusta havaitaan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Palaute käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa kahden kesken tai yhdessä työyhteisön kanssa. Tarvittaessa palaute käsitellään myös alueen päällikön kanssa.

Tesoman kotihoidossa lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta asiakkaan kohtelussa tai epäkohdan uhasta asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään esihenkilölle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi

Ilmoitukseen kirjataan ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tehdään ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia.

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

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään. Henkilöstöä informoidaan kirjallisesti sekä suullisesti tiimipalaverissa.

Kotihoidossa keskustelemme henkilöstön kanssa yhdessä esille tulleista valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjaavista toimenpiteistä ja päätöksistä sekä haittatapahtumista sekä läheltä piti- ja väkivaltatilanteista. Nämä tilanteet ovat voineet nousta esille HaiPro-ohjelman kautta. Aihe voi nousta esille henkilöstön yleisen keskustelun pohjalta, mutta myös asiakkailta tai omaisilta.

Muokkaamme henkilöstön kanssa toimintaamme ja sovimme yhteiset toimintatavat, jotta pystymme vähentämään haitta- tai vaaratapahtuman ilmaantumista uudelleen. Tarvittaessa keskusteluun pyydetään myös muita tahoja, kuten työsuojeluvaltuutettu. Yksikön lähiesihenkilö ottaa yhteyttä myös asianomaisiin ja keskustelee tilanteessa heidän kanssaan.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaoalvontasuunnitelman ja omaoalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaoalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Kotihoidossa suurimmat riskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja lääkehoidon vaarantumiseen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä työyhteisössämme on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiiri, jossa sekä työntekijät, että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan käsitellään viipymättä. Esihenkilö

vastaa, että tarvittavat, korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, lisäksi toimien vaikutuksia seurataan.

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

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä toiminnassamme.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi. Jos puutteita havaitaan palvelun laadussa, niin esihenkilö tekee reklamaation palveluntuottajalle. Jos työntekijä ei täytä riittäviä ammattitaitovaatimuksia tai työntekijä ei noudata määriteltyjä työehtoja, niin työntekijä voidaan vaihtaa, kts. Hankintasopimus.

Tempore alustapalveluun yhteys puhelimitse: 03 621 3908

Sociala alustapalvelun yhteyshenkilö: Mustonen Kirsi, kirsi.mustonen@sociala.fi

Alihankintasopimusyhteyshenkilö Pirha: Heikkinen Tiina, tiina.heikkinen2@pirha.fi

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla. Tarkemmat tiedot lisätään, kun tiedot ovat saatavilla.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman vaikuttavuus perustuu henkilöstön tietoisuuteen materiaalin olemassaolosta, lakiperustaisuudesta ja selkeistä toimintasuunnitelmista erilaisiin tilanteisiin. Vaikuttavuutta lisätään tietoisuutta lisäämällä ja yhteisiä käytäntöjä kirkastamalla.

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään Tesoman viikkopalaverissa työntekijöiden kanssa läpi. Jokaiselle uudelle työntekijälle ohjeistetaan perehtyminen omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tiimitilassa erillisessä kansiossaan ja Intrassa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstön kanssa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

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.

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

Kun Tesoman kotihoidon toiminnassa havaitaan puutteita niin näistä keskustellaan tiimipalaverissa. Yhdessä pohdimme korjaavia toimenpiteitä. Omavalvonnan ja toiminnan ohjauksen sisällön toteuttamista tukee Tesoman kotihoidossa nimetyt vastuuosajat eri alueille, kuten hygienia-, ravitsemus-, turvallisuus-, ja RAI yhdyshenkilöt.

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

Palvelualueen ja 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. Seuraava päivitys tapahtuu 12/24 vakituisen esihenkilön palatessa tehtäväänsä.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittavat palveluyksikön vastuuhenkilöt.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 14.11.2024 Tampere
Palveluyksikön vastuuhenkilö Essi Paulamäki
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika

