



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito Valkeakoski, pohjoinen yksikkö

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen .....	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen .....	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
3.6 Henkilöstö.....	25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	30
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	31
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	33
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	37
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	41
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	44
3.13 Infektioiden torjunta .....	45
4 Omavalvonnan riskienhallinta .....	48
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	48
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	51
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	52
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	55
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	55
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	56
5.1 Toimeenpano.....	56
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	57
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	58

## Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

## Pirkanmaan hyvinvointialue

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

### Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

### Y-tunnus

3221308–6

### Palveluyksikön nimi

Kotona asumista tukevat palvelut, eteläinen lähijohtamisalue, Kotihoito Valkeakoski, Pohjoinen yksikkö

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Kotihoito Valkeakoski pohjoinen yksikkö

Tiimi 1, p. 0403357679

Tiimi 2, p. 0503357309

Tiimi 3, p. 0403357287

### Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön asiakasmäärä keväällä 2026 on keskimäärin 115 asiakasta.

### Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Heidi Isoaho ([heidi.isoaho@pirha.fi](mailto:heidi.isoaho@pirha.fi)), palveluvastaava pohjoinen, p. 040 335 7284

Miia Mattila ([miia.mattila@pirha.fi](mailto:miia.mattila@pirha.fi)), palvelupäällikkö, p. 050 330 8310

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

### Palvelut

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

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

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

### Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

Valkeakosken kotihoidon, pohjoisen yksikön tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen.

Valkeakosken kotihoidon tuottaman palvelun tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä. Säännöllinen kotihoito on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoitoa, ja kotihoidon palvelut voivat olla myös tilapäisiä. Kotihoidon palvelua yleisimmin ovat mm. asiakkaan lääkehoidosta vastaaminen, lisäksi ravitsemuksesta ja päivittäishygieniasta huolehtiminen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, jolle kirjataan asiakkaan palvelutarve.

Asiakkaalla käynnit ovat tyypillisemmin vähintään kerran, enintään neljä kertaa vuorokaudessa, kuitenkin esimerkiksi käynnit harvemminkin kuin päivittäin ovat mahdollisia, tai neljän päiväkäynnin lisäksi asiakkaalla voi olla lisäksi yökäynti.

Valkeakosken kotihoito on jaettu kahteen yksikköön, eteläinen yksikkö ja pohjoinen yksikkö. Molemmat alueet on jaettu vielä pienempiin kokonaisuuksiin, tontteihin, joita on Valkeakosken kotihoidossa yhteensä seitsemän. Valkeakosken kotihoidossa käytetään eteläisen lähijohtamisalueen varahenkilöstöä.

Valkeakosken kotihoidon, pohjoisen yksikön palveluihin kuuluu kotihoidon fyysisten käyntien lisäksi etähoivakäynnit, jolloin asiakkaan itsenäinen suoriutuminen varmistetaan hoitajan toimesta tabletti -tietokoneella videoyhteyden välityksellä.

Tyypillinen etähoivakäynti on ohjata asiakas lämmittämään itsellensä ruokaa tai ottamaan lääkkeensä. Etähoivassa asiakas siis pystyy vielä itsenäisesti toimimaan, mutta tarvitsee ohjausta ja valvontaa.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Valkeakosken kotihoidossa pohjoisessa yksikössä palveluja tuotetaan jokaisena viikonpäivänä. Työvuorot sijoittuvat välille 7.00–22.00, tarvittaessa asiakkaalle järjestetään palvelua myös yöaikaan asiakastarpeen mukaisesti. Valkeakosken kotihoidon yöaikainen hoito toteutetaan keskitetysti Kangasalan kotihoidon yksiköstä. Valkeakosken kotihoidon pohjoinen yksikkö jakautuu kolmeen hoitajatiimiin, joissa tiiminvetäjinä toimivat sairaanhoitajat. Asiakkaat on jaettu hoitajatiimeihin kotiosoitteen perusteella. Kullakin hoitajatiimillä on sairaanhoitaja ja tiimiin nimetyt lähihoitajat. Sairaanhoitaja vastaa asiakkaan hoidon kokonaisuudesta, ja asiakkaiden hoito toteutetaan lähihoitajien toimesta omahoitajamallilla. Omahoitajat huolehtivat pääsääntöisesti myös omaisyhteistyöstä. Omahoitaja osallistuu asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja palveluiden suunnitteluun yhdessä tiimin sairaanhoitajan

kanssa. Omahoitaja huolehtii RAI-arvioinnin ja toteuttamissuunnitelman päivittämisestä yhdessä muiden hoitajatiimin työntekijöiden kanssa. Vaikka pohjoinen yksikkö on jakautunut hoitajatiimeihin, asiakaskäyntejä tehdään tarvittaessa yli tiimirajojen.

Valkeakosken kotihoidossa keskeinen toimintaperiaate on, että kohtaamme jokaisen asiakkaan tasavertaisesti ja hoidamme kaikkia yksilöllisen hoito- ja toteuttamissuunnitelman mukaan. Kunnioitamme jokaista asiakasta omana itsenään. Ajattelemme asiakkaan parasta ja olemme luottamuksen arvoisia työssämme. Meiltä löytyy riittävä ammattitaito sekä koulutus.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

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

Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa, ja valmis omavalvontasuunnitelma läpikäydään työyhteisössä pidettävissä aluepalavereissa. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut työyksikössä työskentelevistä ammattiryhmistä lähi- ja sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja sekä palveluvastaava

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

Heidi Isoaho ([heidi.isoaho@pirha.fi](mailto:heidi.isoaho@pirha.fi)), p. 040 335 7284, palveluvastaava eteläinen yksikkö

#### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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.

Valkeakosken kotihoidon esihenkilöt vastaavat yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

## **2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen**

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

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

Valmis omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työyksikössä, lisäksi se on läpikäyty työpaikkakokouksessa. Omavalvontasuunnitelma lisätään myös kotihoidon yhteiselle teams-kanavalle ja lähetetään työntekijöille sähköpostin liitetiedostona. Porehdyttyään omavalvontasuunnitelmaan työntekijä kuittaa tämän lukukuittauslistaan omalla allekirjoituksellaan.

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

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

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

### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

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

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

#### **RAI**

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon (ja yhteisöllisen asumisen) laatutavoitteet, RAI-indikaattorit ja niihin liittyvät RAI-toimintamallit:

**Asiakas on osallistunut arviointiinsa**

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

**Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen**

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

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

**Asiakkaalla on hyvä ravitsemus**

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

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

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

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

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

**Asiakas asuu kotona turvallisesti**

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

**Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi**

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

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

Valkeakosken kotihoidossa on nimetty RAI-vastuhenkilöt, jotka seuraavat tiiviisti asiakkaiden RAI-arvioiteja, niiden ajantasaisuutta sekä oikeellisuutta. Valkeakosken

kotihoidossa RAI-arvioinnit laaditaan soveltuvin osin asiakkaan kanssa asiakaskäynneillä, ja arviointiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan omaiset. Korostamme asiakkaan osallisuuden merkitystä omassa arvioinnissaan työyhteisössämme.

Valkeakosken kotihoidossa omahoitajan työnkuvaan kuuluu huolehtia omahoidettaviensa RAI-arvioinnin ajantasaisuudesta sekä tarvittaessa tuoda tietoa asiakkaalle nimetylle sairaanhoitajalle asiakkaan toimintakyvyn muutoksista.

Sairanhoitajat seuraavat laatumittareiden painopisteitä ja käsittelevät niissä nousseita herätteitä viikoittain tonttipalavereissa, ja aina tilanteen vaatiessa.

Henkilöstö perehdytetään RAI-laatuvaatimuksiin siten, että uusi työntekijä suorittaa vaaditut verkkokurssit kotihoidon arviointijärjestelmä (interRAI-HC) sekä RAIsoft.net -ohjelmiston perustoiminnot sekä Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen sivustolta RAI-välineistö ja RAI-arviointi-verkkokoulutukset. RAI –osaamisen syventämiseksi suositellaan perehtymään myös muihin THL verkkokouluihin. Tämän jälkeen yksikön RAI-vastuhenkilö luo työntekijälle tunnukset RAI-järjestelmään. Uusi työntekijä tekee valvotusti ensimmäisen RAI-arvioinnin joko kokeneemman työntekijän avustamana tai RAI-vastuhenkilön kanssa. RAI-vastuhenkilö tukee henkilöstöä osaamisessa ja arviointien teossa jatkuvasti.

Asiakasaikojen toteutumista seurataan vähintään kuukausittain tonttipalavereissa, ja lisäksi aina tarvittaessa. Asiakasaikojen tarkastelua voidaan tehdä esimerkiksi, jos hoitajilta tulee palautetta ajoista, tai asiakas tai hänen läheisensä antaa palautetta.

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

ikäntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

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

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

Valkeakosken kotihoidossa käytetään voimavaralähtöistä työskentelytapaa, ja asiakkaiden kuntoutumista ja toimintakykyä edistetään ottamalla asiakas mukaan oman hoitonsa suunnitteluun sekä huomioimalla asiakkaan turvallisuudesta.

Toteuttamissuunnitelmaa laatiessa otetaan huomioon asiat, joita asiakas kykenee tekemään itse, ja mitä hän kykenee tekemään avustettuna. Lisäksi käynneillä huolehditaan, että asiakkaan on turvallista toimia itse, ja resurssisuunnittelun keinoin huolehditaan, että hoitajilla on riittävästi aikaa käynneillä toimia asiakaslähtöisesti voimavaralähtöisellä työotteella.

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

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

Heidi Isoaho ([heidi.isoaho@pirha.fi](mailto:heidi.isoaho@pirha.fi)), palveluvastaava pohjoinen

Miia Mattila ([miia.mattila@pirha.fi](mailto:miia.mattila@pirha.fi)), eteläisen lähijohtamisalueen palvelupäällikkö

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

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

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

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

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

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

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

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

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

Asiakkaita ja hänen läheisiänsä kohdellaan aina asiallisesti ja kunnioittavasti sekä arvostetaan hänen tapansa toimia omassa kodissaan.

Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Jos asiakas kokee epäasiallista kohtelua tapahtuneen, käydään asiakkaan kanssa läpi hänen kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne. Jokainen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen, jossa huomaa epäasiallista kohtelua. Tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot asiakas voi pyytää kotihoidon hoitajalta tai Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivuilta [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi).

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

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

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

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

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen 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.

Valkeakosken kotihoidon asiakkaille jaetaan kotihoidon aloituksen yhteydessä asiakaskansio, joka sisältää ohjeistuksen palautteen antamiseksi. Ensisijaisesti asiakasta kannustetaan antamaan palautetta ja keskustelemaan palvelua tai hoitoa antaneelle hoitajalle / työntekijälle, ongelmatilanteissa voi olla myös yhteydessä alueen esihenkilöön, jonka yhteystiedot löytyvät asiakaskansiosta.

### **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että

asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä väärä valinta. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

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

itsemaaramisoikeus

Lisätietoa henkilöstölle: Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti, kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja palveluiden myöntämisen perusteita noudattaen. Kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ottamalla asiakas mukaan omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon mm. siten, että asiakkaan RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, joka on yksi Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI-laatutavoitteista. Asiakasta kannustetaan ja motivoidaan osallistumaan omaa hoitoaan koskeviin päätöksiin, ja mahdollisuuksien mukaan sekä aina tarvittaessa asiakkaan omaisen mielipide huomioidaan myös. Valkeakosken kotihoidossa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli palvelua ei pystytä toteuttamaan turvallisesti ilman itsemääräämisoikeuteen kohdennettavia rajoittamistoimenpiteitä, asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan palvelutarpeen arvioinnin kautta muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

Kotihoidon palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen, ja asiakkaalla on aina oikeus kieltäytyä hoidosta. Mikäli asiakkaan terveys vaarantuu hoidosta kieltäytymisen vuoksi, konsultoidaan tilanteesta joko virka-aikana kotihoidon lääkäriä tai virka-ajan ulkopuolella lääkäritakapäivystäjää. Yksikössä on kaikkien saatavilla lääkäritakapäivystäjän yhteystiedot ja toimintaohjeet.

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

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jolle suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jolle 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.

### Kuntouttava arviointijakso

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

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden 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 (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

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

### Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muututtua oleellisesti.

Valkeakosken kotihoidossa asiakkaalla on aina oikeus osallistua häntä koskeviin päätöksiin. Asiakkaan hoito perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan kanssa pyritään aina yhteisymmärrykseen. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto ja asiakkaan kanssa keskustellaan aina häntä koskevista asioista.

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä asiakasohjaaja välittää tiedon uudesta kuntouttavalle arviointijaksolle tulevasta asiakkaasta hoitajatiimin sairaanhoitajalle. Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä puhelimitse muihin asiakasta hoitaviin tahoihin sekä tutustuu asiakkaan tilanteeseen potilas- ja asiakastietojärjestelmän kirjausten kautta. Sairaanhoitaja tai hoitotiimistä nimetty vastuuhoidaja tekee asiakkaan luo ensikäynnin. Jo ensikäynnistä lähtien tehdään jatkuvaa arviointia asiakkaan hoidon- ja palveluntarpeesta. Asiakkaalle tehdään yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, jota päivitetään arviointijakson edetessä sairaanhoitajan sekä hoitotiimin lähihoitajien toimesta. Kuntouttavan arviointijakson alussa nimetty vastuuhoidaja tekee RAI-arvioinnin neljän viikon kuluessa. RAI-arvion ja asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnin pohjalta päätetään yhdessä asiakkaan ja asiakasohjaajan kanssa jatkuvatko kotihoidon palvelut ja millä tavalla. Asiakasohjaaja tekee päätöksen palveluiden jatkumisesta kuntouttavan arviointijakson perusteella.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet huomioidaan aina asiakaskohtaisesti. Tarvittaessa käytetään esimerkiksi tulkkauspalvelua tai muita kommunikaation apuvälineitä. Pirkanmaan hyvinvointialueen tulkkauspalvelut tuottaa Monetra Tulkkipalvelu. Tulkkauspalvelun tarve arvioidaan tapauskohtaisesti. Tulkkausta voidaan käyttää esimerkiksi, jos ammattihenkilö ei osaa asiakkaan käyttämää kieltä tai asiakas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi

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

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

**Potilasasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

**Sosiaaliasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

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

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa

kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

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

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)
- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:  
Pirkanmaan hyvinvointialue  
Kirjaamo  
PL 272, 33101 Tampere

Muistutuslomakkeen voi toimittaa myös asioimalla kirjaamossa (Niveltie 5, G-rakennus 1.krs, 33520 Tampere).

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään määräajassa. Muistutusten käsittelyssä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Ohjeen mukaisesti muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutukseen pitää antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Jos asia vaatii laajaa selvitystyötä, voi kohtuullinen vastausaika olla kaksi kuukautta. Yksikköön tulleet muistutukset käsitellään, ja tarvittaessa suunnitellaan korjaavat toimenpiteet, ja kehitetään toimintaa tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan.

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on erillinen palautelomake suoran palautteen antoon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt

- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Palautteet käsitellään Valkeakosken kotihoidon aluepalavereissa säännöllisesti.

Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

## 3.6 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä työskentelee

- 1 palveluvastaava
- 0,5 vastaava sairaanhoitaja
- 3 sairaanhoitajaa
- 36 lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja

### **Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet**

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä käytetään tarvittaessa sijais- / vuokratyövoimaa täydentämään puuttuvaa lähihoitajaresurssia Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden mukaisesti.

Sijaistustarpeen kartoittamisesta ja sijaisten rekrytoinnista vastaa kotihoidon esihenkilö, äkillisissä poissaolotilanteissa toiminnanohjaus. Lyhyet äkilliset poissaolot hoidetaan sisäisin järjestelyin, vain välttämättömissä tilanteissa palkataan ulkopuolinen sijainen. Mikäli sijaista ei saada, tulee kuitenkin varmistaa, että asiakkaiden tarvitsema hoito voidaan turvata riittävällä tasolla.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun.

Kotona asumista tukevien palveluiden eteläisellä lähijohtamisalueella on myös varahenkilöstö. Varahenkilöt ovat vakituisessa työsuhteessa mutta kiertävät eri yksiköissä tarpeen mukaan erilaisissa sijaisuuksissa. Jos sijaistarpeeseen ei ole käytettävissä varahenkilöä rekrytoidaan tarvittaessa ulkopuolinen sijainen tai käytetään vuokratyövoimaa. Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön esihenkilön varahenkilönä toimii yksikön vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tarvittaessa esihenkilön työparina sekä sijaistaa esihenkilöä tämän ollessa poissa.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia kotihoidossa lähihoitajan tai sairaanhoitajan sijaisena. Opiskelijan toimiessa tilapäisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä työnantaja määrittää opiskelijan oikeudet lääkehoidon toteuttamisessa huomioiden opiskelijan valmiudet ja työyksikön lääkehoidon vaatavuuden. Esihenkilön arvioi tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja sen, että hänellä

on tehtävien hoitamiseen riittävät edellytykset. Opiskelijan on oltava kirjoilla oppilaitoksessa voidakseen toteuttaa lääkehoitoa sijaisena toimiessaan. Pehdytyksen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena.

Kotihoidossa nimetään jokaiseen työvuoroon opiskelijalle kirjallisesti ohjaaja, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä, ja jolla on riittävä käytännön kokemus. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa työyksikössä kuin opiskelija, mutta työnantajan arvion perusteella joissakin tilanteissa riittää, että ohjaaja toimii samassa toimintayksikössä, jos potilasturvallisuus ei vaarannu. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa sekä viivytyksettä puututtava siinä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

Laillistetuksi terveydenhuollon ammattihenkilöksi opiskeleva voi kotihoidossa toimia laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti terveydenhuollon toimintayksikössä tai sosiaalihuollon laitoshuollon yksikössä (Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Opiskelija saa toimia tilapäisesti laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä aina vain ohjauksen ja valvonnan alaisena.

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

### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

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

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

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

## **Rikostaustaote**

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

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

## **Perehdytys**

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

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

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä uudelle työntekijälle järjestetään perehdytys, jonka kesto ja sisältö riippuvat työsuhteen kestosta. Mikäli työntekijä on ns. keikkavuorolainen, perehdytys on lyhyempi eikä kata esimerkiksi RAI – käytäntöjä eikä toteuttamissuunnitelman päivittämistä. Mikäli työntekijä taas aloittaa työt kokoaikaisesti, on perehdytys laajempi ja siinä käydään läpi myös perehdytys RAI-arviointiin. Kokoaikaisissa työsuhteissa sekä pidemmissä sijaisuuksissa työntekijöillä on

omahoitajuudet, johon kuuluu RAI-arvioinnit sekä toteuttamissuunnitelman päivittäminen, ja näihin työntekijä saa perehdytystä. Käytännössä perehdytyksen aikana uusi työntekijä kulkee joko vakituisen tai pitkäaikaisen sijaisen mukana, ja toiminnot käydään läpi käytännön työssä.

Kun työntekijä on poissa pitkään työstä esimerkiksi perhevapailta, sovelletaan perehdytysprosessia tarvittavilta osin. Työhön paluuseen liittyvän arvioinnin yhteydessä tehdään yksilöllinen ja riittävän laaja henkilökohtainen perehdytysuunnitelma. Työnkierrossa olevalle työntekijälle työkierron alkaessa annetaan perehdytystä uusiin tehtäviin ja työtiloihin. Perehdytys tehdään yksilöllisesti suunnitellen ja soveltaen työyksikköön laadittua perehdytysohjelmaa ja yleisiä periaatteita.

Yksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Henkilöstön käytettävissä on kattava sähköinen kotihoidon perehdytysopas Teams-kanavalla. Lääkehoidon osalta perehdytys on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan toteuttamissuunnitelmiin suunniteltujen ja toteutuneiden käyntiaikojen suhdetta. Työvuorolistat suunnitellaan niin, että työt on mahdollista toteuttaa suunnitellun työajan puitteissa. Lyhyet äkilliset poissaolot hoidetaan sisäisin järjestelyin, vain välttämättömissä tilanteissa palkataan ulkopuolinen sijainen. Mikäli

sijaista ei saada, tulee kuitenkin varmistaa, että asiakkaiden tarvitsema hoito voidaan turvata riittävällä tasolla.

Työvuorosuunnittelussa pyritään takaamaan riittävä henkilöstömäärä jokaiseen työvuoroon. Työvuorokohtainen henkilöstön riittävyys arvioidaan päivittäin, sillä välittömän asiakastyön määrä vaihtelee asiakkaiden tilanteen mukaan.

Resurssin riittävyttä arvioidaan säännöllisesti toiminnanohjausjärjestelmän raporttien sekä hoitajilta tulevan palautteen perusteella.

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

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kulkevat yhdessä: tiimin sairaanhoitajat huolehtivat palveluiden toteutumisesta ja

järjestämisestä yhdessä kotihoidon lääkärin kanssa. Kotona otetaan tarvittavia laboratoriotutkimuksia, lääkehoidon vaikutusta ja tarvetta seurataan.

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä monialainen yhteistyö toimii asiakaslähtöisesti ja aktiivisesti useiden toimijoiden kanssa. Eri ammattiryhmien hyvät asiakastietokirjaukset ovat tärkeä osa tiedonkulun välittymistä. Aktiivista yhteistyötä tehdään mm. asiakasohjauksen, fysioterapeutin ja kotiutushoitajien kanssa. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvotteluita esim. asiakkaan kotona tai sairaaloissa yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden sekä asiakasohjauksen kanssa. Lisäksi kotihoidon asiakkaiden saattohoidon tai palliatiivisen hoidon toteuttamista tehdään yhteistyössä kotisairaalan ja / tai palliatiivisen yksikön kanssa. Henkilöstöllä osaaminen varmistetaan riittävällä koulutuksella ja henkilöstön on mahdollista saada tukea hoidon toteuttamiseen myös kotisairaala- ja / tai palliatiivisesta yksiköstä. Lisäksi erilaiset yksityiset toimijat huomioidaan ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakkuuden alkaessa asiakkaalta pyydetään suostumus tietojenvaihtoon. Lupa tallennetaan sähköisesti. Näiden tiedonsiirtosuostumusten tavoitteena on, että kaikki asiakasta hoitava tahot näkisivät toiminnalleen tärkeän dokumentaation yhteistä asiakasta koskien.

Yhteistyö kotihoidon asiakasohjaajien kanssa on arkityössä tiivistä. Tätä yhteistyötä tehdään sekä sähköisen yhteydenottokanavan kautta että kasvotusten kuin myös osallistumalla TARMO-tiimeihin. Jos asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä potilastietojärjestelmästä, voidaan tarvittaessa ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse.

Kotihoidon asiakkaille nimetään omatyöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta ja riittävydestä. Henkilökunta varmistaa, että

asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

### **3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet**

#### **Toimitilat ja välineet**

Valkeakosken kotihoidon eteläisen ja pohjoisen yksikön toimitilat ovat yhteiset ja sijaitsevat Valkeakosken keskustassa. Toimitiloissa on yhteinen työtila hoitajille, lisäksi omat toimistotilat mm. palveluvastaaville, vastaavalle sairaanhoitajalle sekä sairaanhoitajille. Tiloissa on sosiaalitilat sekä naisille että miehille, sekä varastotilat hoitotarvikkeille. Lisäksi yksikön toimitiloista löytyy työntekijöiden taukotila. Taukotilassa on keittiövarustus ja ruokailutilat.

Jokaisella työntekijällä on käytössään työtehtäviin tarkoitettu yhteiskäyttöinen työpuhelin, jossa on tarvittavat sovellukset ja niiden käyttöoikeudet.

Yksikössä on koottuna yhteiskäyttöisiä työvälineitä kangaspusseihin, jotka työntekijä ottaa työvuoronsa ajaksi työreppuunsa. Yhteiskäyttövälineisiin sisältyvät: verenpainemittari, kuumemittari, verensokerimittari sekä mittanauha. Kangaspussissa on myös ohjeistus työvälineiden päivittäiseen puhdistukseen, jotta välineet ovat taas seuraavalle työntekijälle käyttövalmiina.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa kotihoidon hoitajien työskentelyolosuhteet vaihtelevat suuresti. Osa asunnoista on hyvin varusteltuja ja tilavia, joissa apuvälineitä on mahdollisuus käyttää ja siten riskit työtapatumiin on tältä osin minimoitu. Kotihoidon pyrkimyksenä on saada asiakkaan koti toimimaan asiakkaan toimintakykyä vastaavalla tavalla, esim. esteettömyys huomioiden sekä hoitajan ergonomiaa palvelevaksi. Joissakin kodeissa työskentelyolosuhteet ovat puutteelliset ja ahtaat, asiakkaiden liikkumisessa avustaminen on raskasta ja apuvälineitä on vähän käytettävissä. Peseytymistilat saattavat olla myös hankalasti sijoittuneena esim. talon alakerrassa. Kodin pihapiirissä saattaa erityisesti talviaikana olla huonosti hoidetut kulkuväylät, asiakas saattaa tupakoida asunnossaan tai kodin sisäilma voi olla myös muilta osin heikentynyt. Kotihoidon asiakkaiden kotiympäristöä muokataan asiakkaan

luvalla ja suostumuksella sekä mahdollisuuksien mukaan niin, että hoitajien työergonomia ja -turvallisuus sekä asiakkaan oma viihtyvyys ja asuinympäristön turvallisuus on huomioitu.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus omassa kodissaan, mutta keskustelemalla mahdollisista muutoksista asiakkaan kanssa pyritään hänen kotinsa saamaan mahdollisimman turvalliseksi. Asiakkaan kanssa keskustellaan myös paloturvallisuuteen liittyvistä asioista, kuten tupakoinnin vaaroista sisätiloissa sekä palovaroittimen toimivuudesta. Mikäli asiakkaan kotona arvioidaan olevan paloturvallisuusriski, esimerkiksi runsas määrä tavaraa tai vaarallisia sähkölaitteita, tulee kotihoidon ilmoittaa havaitusta ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusuhasta alueen pelastusviranomaiselle (Pelastuslaki 379/2011 42 §). Lomake ilmoittamiseen löytyy Pelastustoimen internetsivuilta: Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä. Asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisen kanssa keskustellaan em. turvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja niiden hallintakeinoista.

Jos asiakkaan asunnossa on häiriötä aiheuttavia tai uhkaavasti käyttäytyviä ulkopuolisia henkilöitä, hoitaja pyytää kyseisiä henkilöitä poistumaan asunnosta asiakaskäynnin ajaksi. Tarvittaessa hoitaja voi pyytää apua vartijapalvelusta / poliisilta. Jos asunnossa on hoitajan vaaralliseksi arvioima lemmikkieläin, neuvotellaan asiakkaan kanssa lemmikkieläimen laittamisesta toiseen huoneeseen kotikäynnin ajaksi. Mikäli asunnossa työskentely ei ole turvallista, ilmoitetaan asiakkaalle, että hoitajan on poistuttava paikalta. Tarvittavien toimenpiteiden toteuttaminen ja asunnossa työskentelyyn liittyvien riskien hallinta on asiakkaan vastuulla.

### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Valkeakosken kotihoidon toimitiloissa on pidetty sisäinen turvallisuustarkistus syyskuussa 2024. Tarkistukseen osallistuivat kotihoidon palveluvastaavat, kotihoidon turvallisuusvastaavat sekä kiinteistön omistajan edustus. Tarkistuksessa huomautetut poikkeamat on huomioitu.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisen laadunvalvonnan ohjaus- ja valvontakäynti on pidetty viimeksi helmikuussa 2026.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys yksikössä on käynnissä, ja selvityskäynti on tehty huhtikuussa 2026. Työpaikkaselvityksen palautetilaisuus on kesäkuussa 2026.

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

Vuokranantaja / kiinteistönomistaja vastaa kotihoidon toimitilojen huoltotoimenpiteistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tilanhallintapalvelut vastaavat kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle.

Kiinteistöhoitajaan saa yhteyden päivystysaikana puhelimitse. Kiinteistöä ja

kiinteistössä olevia kalusteita / välineitä koskevista huoltotarpeista tai epäkohdista

tehdään huoltopyyntö Paketti-ilmoituksella. Kiireellisessä asiassa huoltotarpeesta tai

epäkohdasta ilmoitetaan myös toimitilojen kiinteistöhoitajalle. Vakavissa

häiriötilanteissa ollaan yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomoon, joka

päivystää ympäri vuorokauden. Jokainen työyksikössä työskentelevä on velvollinen

ilmoittamaan havaitsemistaan vioista tai puutteista esihenkilölleen

Toimintayksikössä käytettävät välineet ovat Pirkanmaan ohjeistuksen mukaisia, ja ne huolletaan ohjeiden mukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään uusiin välineisiin, ja jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan, mikäli työssä on sellaisia välineitä, joita hän ei osaa käyttää.

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä toimitilojen ja välineiden käyttöön

liittyvät riskit on arvioitu yhteistyössä henkilöstön kanssa ja riskit sekä tarvittavat

toimenpiteet on kirjattu Granit-riskinarviointiohjelmaan. Yksikön toimitiloissa ilmenevät

haitat tai epäkohdat raportoidaan HaiPro-järjestelmään ja näistä tehdään korjauspyyntö

Paketti-ilmoituksella.

Toimintayksikön siivouspalvelu on toteutettu alihankintana kiinteistön omistajan

toimesta. Tilat siivotaan päivittäin arkipäivisin.

## Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääikintäteknikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääikinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Asiakastyössä henkilöstön käytössä olevia laitteita ovat mm. lääikeautomaatit, verenpainemittarit, verensokerimittarit, korvalamput, pulssioksimetrit sekä vierianalytiikkalaitteet. Em. laitteet on merkitty laiterekisteriin, jonka ajantasaisuudesta vastaavat tiimien sairaanhoitajat ja lääikeautomaattien osalta teknologiayhdysenkilö. Valkeakosken kotihoidossa käytettävien lääikinnällisten laitteiden toiminnasta huolehditaan laitekohtaisten valmistajien ohjeiden mukaisesti esimerkiksi säännöllisillä huolloilla sekä kalibroinneilla. Lääikinnällisten laitteiden kunnossapidossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen lääikintäteknikan laatimaa ohjeistusta ohjelmoitu kunnossapito. Lääikinnällisistä laitteista toimintayksikössä vastaa vastaava sairaanhoitaja, ja jokaisella lääikinnällisiä laitteita käyttävällä työntekijällä on velvollisuus tuoda vastaavan sairaanhoitajan tietoon mahdolliset puutteet ja poikkeamat lääikinnällisissä laitteissa. Viallisten laitteiden osalta tehdään korjauspyyntö Paketti-järjestelmän kautta tai vioittunut laite hävitetään ja tilataan uusi korvaava laite.

Kotihoidon asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien lääikinnällisten laitteiden osalta (esim. happirikastin, insuliinipumput) toimitaan hoitotarvikepalvelun ohjeistuksen mukaisesti. Kotihoidon henkilöstö tarkkailee laitteiden toimivuutta asiakaskäynneillä ja puuttuu tilanteeseen epäkohdan havaittuaan. Uuden laitteen käyttämistä varten työntekijöille hankitaan riittävä perehdytys.

Yksilöllisesti sovitettavat apuvälineet asiakkaat saavat lääikinnällisenä kuntoutuksena terveydenhuollosta. Asiakkaiden kuulolaitteiden huolto järjestetään Tays-kuulokeskuksen kautta.

## Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

### 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Tietojärjestelmät

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

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

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

Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä.

Kotihoidossa on käytössä teknologiaa osana kotihoidon palvelua esim. etäkäyntipalvelu ja lääkeautomaattipalvelu. Etäkäyntipalvelussa kotihoidon käynti toteutetaan kuvapuhelinyhteydellä. Myös asiakkaan läheisten on mahdollista ottaa yhteyttä asiakkaaseen kuvapuhelinlaitteen välityksellä. Etäkäyntipalvelun alkuvaiheessa asiakas

harjoittelee laitteen käyttöä yhdessä hoitajan kanssa. Lääkeautomaattipalvelussa asiakkaan lääkkeet antaa lääkerobotti hoitajan täytettyä annosjakelupussirullan laitteeseen. Jos asiakas ei ota lääkkeitä määriteltynä aikana, laite siirtää lääkkeen erilliseen säiliöön, minkä jälkeen lääke ei ole enää asiakkaan saatavilla. Ottamatta jääneestä lääkkeestä lähtee etähoitojärjestelmän kautta tieto hoitohenkilöstölle. Lääkeautomaattiin voidaan myös ohjelmoida asiakkaalle muistutusviestejä esim. dosetissa olevien lääkkeiden ottamisesta.

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään kuvapuhelimen ja lääkeautomaatin käyttöön. Asiakas perehdytetään hänellä käytössä oleviin teknologialaitteisiin kuljettamalla palveluita aluksi rinnakkain. Lääkeautomaatti kerää lokitiedot tunnistamalla laitetta käyttävät kotihoidon työntekijät. Laitteiden toimitus asiakkaalle ja laitteen pois kuljetus palvelutarpeen loputtua tulee olla dokumentoitua. Lääkeautomaattia käyttää vain lääkeluvat omaava lähi- tai sairaanhoitaja. Lääkeautomaatissa on akku sähkökatkokkien varalle. Lääkeautomaattipalvelun osalta on laadittu myös toimintaohjeet häiriötilanteiden varalle. Lisäksi henkilöstön käytettävissä on lääkeautomaattipalvelun asiakaspalvelu ympäri vuorokauden.

Teknologian soveltuvuutta osana asiakkaan hoidon toteuttamista arvioidaan heti asiakkuuden alkaessa. Soveltuvuuden arvioinnissa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. Ehdotus teknologiaratkaisujen käyttöönotosta voi nousta keskusteluun asiakasohjaajan kotikäynnin yhteydessä, arviointijakson aikana tai kotihoidon palveluiden ollessa jo käynnissä. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua mahdollisesta teknologiaratkaisusta ja laitteiden käyttöön voidaan tutustua yhdessä muiden palveluiden ollessa rinnalla. Asiakkaan tulee hyväksyä teknologiaratkaisuiden käyttöönotto.

Asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä arvioidaan palvelun käytön aikana päivittäiskirjausten avulla. Mikäli todetaan, että teknologian avulla ei voida tuottaa asiakkaalle käyttäjäturvallista, tietoturvallista ja yksityisyyttä tukevaa palvelua, palveluntarve arvioidaan uudelleen.

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

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

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

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

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

Asiakkaan kotona voi olla valvontakameroita. Asiakkaan tulee itse olla tietoinen kameravalvonnasta. Mikäli asiakkaan kotona todetaan olevan valvontakamera, tulee

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

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

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

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

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

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

### **Tietoturvasuunnitelma**

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

tietosuojavastaava Katja Rajala  
tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

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

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

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

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

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

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

Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön henkilöstö saa perehdytyksessä myös tietosuojatietoa- ja tietoturvaohjeistuksen. Ennen ensimmäistä työvuoroa työntekijälle tilataan esihenkilön toimesta työntekijän toimenkuvaansa nähden tarpeelliset oikeudet eri tietojärjestelmiin. Uusi työntekijä perehtyy tietosuojatietoa- ja tietoturvaohjeistukseen ja allekirjoituksellaan vahvistaa ymmärtäneensä ohjeistuksen ja sitoutuvansa siihen.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa ja tietojärjestelmien käytössä kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet ovat saatavilla kotihoidon perehdytysoppaasta, uuden työntekijän perehdytysjärjestelmä Introsta sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen Intranetistä.

Yksikön esihenkilö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on ilmoittaa havaituista tietosuojapojikkeamista tai -loukkauksista Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöä koskevan ohjeistuksen mukaisesti. Tietosuojatietoa tai tietoturvaatietoa koskevan häiriön tai turvallisuuspoikkeaman havainneen työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä asiasta esihenkilölle, tietoturvaavastavalle tai tietosuojavastavalle. Lisäksi työntekijän tulee tehdä

poikkeamasta/häiriöstä HaiPro-ilmoitus. Tietosuojavastaava tekee tarvittaessa ilmoituksen tietosuojaviranomaiselle. Tietojärjestelmien häiriöistä ilmoitetaan Istekkin käyttötukeen

### **Asiakastietojen tarkastaminen**

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

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

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

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakas-tietojen-tarkastus)

### 3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Valkeakosken kotihoidossa on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Valkeakosken kotihoidon asumisen asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen omana toimintana. Lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue. Terveiden edistäminen ja sairauksien- sekä voinnin seuranta lääkärin ohjeiden mukaan kuuluu kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin. Yksikön lääkäri on vastuussa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta.

Kotihoidossa työskentelevällä hoitajalla on vuorokauden ympäri käytössään lääkärin takapäivystys, josta hoitaja saa lääkärin konsultaatioapua koskien esimerkiksi asiakkaan muuttunutta yleistilaa ja päivystykseen lähettämisen tarvetta.

Lisäksi kotihoidon työntekijöiden tukena on Sote-tilannekeskus, joka tukee ammattilaisia asiakkaan tai potilaan tilanteen ratkaisemiseksi ja josta työntekijä saa konsultaatioapua asiakkaan epäselvissä tilanteissa. [intra.pirha.fi/sote-tilannekeskus](https://intra.pirha.fi/sote-tilannekeskus)

Lääkäripalveluiden järjestäminen on kuvattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

### **3.13 Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-kotihoidossa)

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä hygieniaohjeistuksia. Yksikön tiloissa on siivoussuunnitelma, jota noudatetaan. Siivouspalvelun työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Toimitilojen päivittäisestä siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen kuuluvat kaikille työntekijöille.

Epidemia-aikana toimitiloissa voidaan suorittaa tarpeen vaatiessa tehosiivous.

Esihenkilö voi tehdä puhtauspalveluiden lisätilaukset (työt, jotka ei sisälly puhtauspalveluiden palvelusopimukseen) Paketti-järjestelmässä osan ”Tuotteet ja palvelut” kautta. Hygieniahoitaja tiedottaa yksikköä uusista hygieniaohjeista. Työntekijät perehdytetään käytössä oleviin toimintatapoihin. He noudattavat työssään aseptista työjärjestystä ja käyttävät käsidesiä sekä tarpeen mukaan suojavaatetusta.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Toimitiloissa on riittävästi käsienvpesupisteitä. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset,

rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista. Jos asiakkaan tilanteeseen liittyy infektioriski, tästä tehdään asianmukaiset ilmoitukset asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, jotta tieto välittyy kaikille asiakasta hoitaville työntekijöille. Yhteiskäytössä olevat puhelimet ja tietokoneet sekä avaimet käsitellään pintadesinfektioaineella. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Mikäli yksikössä on vaarallisia jätteitä (esim. teräväjäte tai helposti syttyvät nesteet), niitä ei varastoida vaan niille tilataan kuljetus välittömästi Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Hoito- ja tutkimusvälineet ovat kertakäyttöisiä. Laitteet ja mittarit pyyhitään joka käytön jälkeen laitteille soveltuvalla desinfektioaineella/-pyyhkeillä. Eritetahrojen huomioiminen/puhdistus. Hoitolaukkuhygieniasta jokainen työntekijä pitää itse huolta säännöllisesti. Yhteiskäytössä olevien puhelinten ja tietokoneiden sekä avainten käsittely pintadesinfektioaineella. Pisto- ja viiltovahinkojen ehkäisyksi särnäisjäteastia on hoitajilla mukana hoitolaukussa tai asiakkaan kotona oma.

Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Särnäisjäte ja muut hoitotyöstä aiheutuvat jätteet hävitetään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijät osaavat toimia kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimien mukaisesti. Tarvittavia suojaimia on saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti.

Henkilöstön suojavaatteet toimittaa Sakupe Oy, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta. Työssä käytettäviä suojavaatteita ei saa pestä itse.

Hoito- ja tutkimusvälineet ovat kertakäyttöisiä. Laitteet ja mittarit pyyhitään joka käytön jälkeen laitteille soveltuvalla desinfektioaineella/-pyyhkeillä. Eritetahrojen huomioiminen/puhdistus. Hoitolaukkuhygieniasta jokainen työntekijä pitää itse huolta säännöllisesti. Yhteiskäytössä olevien puhelinten ja tietokoneiden sekä avainten

käsittely pintadesinfektioaineella. Pisto- ja viiltovahinkojen ehkäisyksi särnäisjäteastia on hoitajilla mukana hoitolaukussa tai asiakkaan kotona oma.

Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Särnäisjäte ja muut hoitotyöstä aiheutuvat jätteet hävitetään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijät osaavat toimia kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimien mukaisesti. Tarvittavia suojaimia on saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti.

Henkilöstön suojavaatteet toimittaa Sakupe Oy, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta. Työssä käytettäviä suojavaatteita ei saa pestä itse. Yhteiskäytössä olevat puhelimet ja tietokoneet sekä avaimet käsitellään pintadesinfektioaineella. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Yksikön toimitilojen siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy laaditun palvelukuvauksen mukaisesti.

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

Eteläisen lähijohtamisalueen infektioiden torjunnan asiantuntijana toimii Infektioiden torjuntayksikön hygieniahoitaja. Infektioiden torjuntayksikkö ylläpitää alueellista infektioitautien torjunnan ja hoidon ohjeistusta, neuvoo ja kouluttaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita infektioiden torjunnassa ja hoidossa, sekä tiedottaa väestölle infektioista ja tartuntataudeista

## **4 Omavalvonnan riskienhallinta**

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

### **4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

#### **Riskienhallinnan vastuut**

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

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

#### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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

Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Työterveydelle tunnettu riski Valkeakosken kotihoidossa on työskentely asiakkaiden kodeissa, ja asiakkailta saattaa olla allergisoivia lemmikkejä,

epäsiistejä asuinoloja tai sisätiloissa tupakointia. Allergiat huomioidaan asiakastyössä ja mikäli hoitajalla ilmenee oireita asiakkaan luona, tilanne selvitetään tapauskohtaisesti. Tarvittaessa työntekijä ohjataan oireistaan työterveyteen. Toinen tunnettu riski asiakkaiden kotona tehtävään työhön on erityisesti omakotitaloissa asuvien asiakkaiden ulkotilat, jotka voivat olla pimeitä, liukkaita tai lumisia. Työntekijät kiinnittävät huomiota liikkumiseen asiakkaiden pihossa, ja heitä kehoitetaan noudattamaan erityistä varovaisuutta ulkotiloissa. Asiakkaiden koteihin jaettavassa kotihoidon asiakaskansiossa asiakkaita ja omaisia neuvotaan huolehtimaan ulkotilojen turvallisuudesta.

Asiakkaiden kotona työskentelyn turvallisuus varmistetaan hoitajien arvioinnin perusteella. Mikäli hoitajat tuovat kotikäynniltä tietoa turvallisuutta uhkaavista tekijöistä, niihin reagoidaan tarvittavilla toimenpiteillä. Mahdollisia keinoja ovat mm. hoitajien työskentely työparina, tai tarvittaessa vartijapalvelun käyttö. Ensisijaisesti turvallisuutta uhkaaviin tekijöihin pyritään vaikuttamaan keskustelemalla asiakkaan tai omaisen kanssa. Tarvittaessa, mikäli hoitajien turvallisuutta ei voida varmistaa, voidaan asiakkaan käynnit päättää Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Yleisin riski on asiakkaan lääkehoidon toteutukseen liittyvä, tyypillisesti sellainen että asiakas on jäänyt ilman hänelle kuuluvaa lääkettä. Tapahtuman aiheuttaa se, että käynnillä ollut hoitaja ei ole lukenut asiakkaan hoitosuunnitelmaa

riittäväällä tarkkuudella tai tarkistanut asiakkaan ajantasaista lääkitystä lääkelistalta.

- Tiedonkulun ongelmat (huomioiden erityisesti vuokratyövoima- ja sijaisresurssi), jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden tai asiakkaan lääkitysturvallisuuden vaarantuminen.
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen.
- Henkilöstön vaihtuvuus), seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii.
- Hoitohenkilöstön saatavuusongelmat ja osaamisen puute, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa ja hoidon laatu laskee.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia

Tiedonkulkuun liittyviä riskejä pyritään ehkäisemään huolellisella ja ajantasaisella kirjaamisella, mikä on jokaisen hoitoon osallistuvan ammattilaisen tehtävä. Esim. lääkehoitoon liittyvät ohjeet kirjataan siten, etteivät ne ole tulkinnanvaraisia tai epäselviä. Muihin yhteistyötahoihin kuten apteekkiin tai osastoille voidaan tarvittaessa olla yhteydessä puhelimitse. Asioista keskustellaan työyhteisössä avoimesta tietosuojasta huomioiden. Asiakasviestintä pyritään keskittämään asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa käytetään sähköpostia huomioiden tietoturva- ja tietosuojaohjeistukset.

Tietojärjestelmien toimimattomuuteen on varauduttu tulostamalla asiakaskohtaiset suunnitelmat ja käyntikuvaukset. Yksikössä on erillinen varautumissuunnitelma, josta löytyvät toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle. Varautumissuunnitelma löytyy yksikön sisäiseltä Teams-kanavalta, sekä tulostettuna yksiköstä.

Asiakkaiden hoito- ja toteuttamissuunnitelmat pidetään ajan tasalla sekä huolehditaan, että ne ovat kattavia ja selkeitä. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään yksikön toimintakäytäntöihin, tietojärjestelmiin sekä käydään heidän kanssaan läpi, mistä löytyvät erilaiset toimintaohjeet.

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus varmistetaan RAI-arviointien tekemisellä sekä jatkuvalla asiakkaiden palvelun tarpeiden seurannalla. Kotihoidon myöntämisen perusteita noudatetaan. Muutoksia toimintakyvyssä tarkkaillaan jatkuvasti ja palveluntarvetta arvioidaan niiden pohjalta. Asiakasohjauksen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

HaiPro-ilmoituksia ja niiden aiheisältöjä käsitellään tiimipalaverissa säännöllisesti ja pyritään henkilökunnan kanssa löytämään kehittäviä tai korjaavia toimenpiteitä. Granite-riskinarviointi tehdään puolivuositain.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

## 4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa**

**epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

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

#### **Riskienhallinnan seuranta**

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

Valkeakosken kotihoidon esihenkilöt seuraavat ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa.

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

### **Riskienhallinnan raportointi**

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

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

### **Osaamisen varmistaminen**

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä esihenkilö yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa opastavat henkilöstöä riskien hallintaan. 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.

Kotihoidon yksiköihin on laadittu käytännön toimintaohjeet työntekijään kohdistuvien uhka- tai väkivaltatilanteiden, epäasiallisen kohtelun tai häirinnän varalle. Henkilöstön kohtaamaa väkivallan uhkaa/häirintää voidaan hallita, kun se tiedostetaan ja ennakoitaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Yksikköön on koostettu aihepiiriä kattavasti

kuvaava turvallisuuskansio osaksi muuta perehdytystä. Kansio sisältää sekä yhteisen että yksikkökohtaisen ohjeen uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen, toimintaohjeet sähkö- ja tietojärjestelmäkatkoon varautumiseen, kemikaaliluettelon ja käyttöturvatieotteet, palo- ja pelastussuunnitelman sekä vuosittaisen sisäisen palotarkastusmateriaalin. Lisäksi henkilökunta suorittaa säännöllisesti aihepiiriin liittyvää koulutusta, mm. tietosuoja-, paloturvallisuus-, hätäensiapu-, infektioiden torjunta - koulutukset.

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen käytössä oleviin turvallisuus ja vaaratapahtumien ehkäisyn ohjeisiin. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palvelussamme. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja niiden toteutumisen vähentäminen on toiminnan tärkeä lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Jokainen henkilökunnan jäsen suorittaa Omavalvonta – vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisen – verkkokurssin ja esihenkilöt myös Omavalvonta – Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelyn verkkokurssin. Näiden verkkokurssien avulla henkilökunta oppii ymmärtämään ilmoitusten tekemisen veloitteen ja tärkeyden ja saa samalla ilmoitusten tekemiseen tarvittavat ohjeet.

Riskien hallinnan arviointi ja sisäisen valvonnan toimenpiteet toteutetaan vuosittain. Sisäistä valvontaa tehdään mm. tietosuojalainsäädännön toteutumisen, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Mikäli ostopalveluna tai alihankintana tuotetussa hoivapalvelussa huomataan puutteita, ne dokumentoidaan potilastietojärjestelmään toimintayksikön esihenkilö reklamoij kirjallisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen reklamaatiopohjaa käyttäen palvelua tuottavaan toimijaan. Reklamaation aiheen ja vastauksen perusteella käynnistetään tarvittavat toimet, joilla palvelun laatu saadaan korjatuksi.

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

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

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

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

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti

pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omaoiminen sisäinen palotarkastus.

Valkeakosken kotihoidon pohjoisessa yksikössä toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelysten ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

## **5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta**

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma jaetaan kaikille Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön työntekijöille sähköisesti sekä omavalvontasuunnitelma tulostetaan kotihoidon toimistolle kansioon kaikkien nähtäväksi. Kansion yhteyteen laitetaan lukukuittauslista henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelmaan perehtymistä edellytetään koko henkilöstöltä ja lukukuittauslistalla varmistetaan, että henkilöstö on perehtynyt asiaan.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikön palavereissa. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset tiedotetaan myös yksikön palavereissa.

## 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

### Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Ikäihmisten palveluiden toimialueella määritellään vuosittain kohdassa 3.1. mainitut RAI- laatutavoitteet, joiden mukaisia mittareita hyödynnetään toimialue-, vastuualue- ja vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Valkeakosken kotihoidon pohjoisen yksikön esihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen valvonnasta, päivittämisestä sekä julkaisusta. Omavalvontasuunnitelma tehdään ja sitä päivitetään sähköisesti vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa vähintään neljän kuukauden välein. Valkeakosken kotihoidossa esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

### Omavalvonnan raportointi

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

Valkeakosken kotihoidon esihenkilöt tiedottavat henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

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

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Valkeakoski 5.5.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Heidi Isoaho, palveluvastaava

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.