



Omavalvontasuunnitelma

Kotikulma, yhteisöllinen asuminen

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	16
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	17
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	26
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	27
3.6 Henkilöstö.....	28
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	33
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	33
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	35
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	39
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	43
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	46
3.13 Infektioiden torjunta	48
4 Omavalvonnan riskienhallinta	50
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	50
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	53
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	54
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	56
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	57
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	58
5.1 Toimeenpano.....	58
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	58
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	60

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 terveystalouden 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

Kotikulma, yhteisöllisen asumisen yksikkö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Kotikulma, puh.040 3357227

Esihenkilö: Lahtinen Mira , mira.lahtinen2@pirha.fi,

Eteläinen: palvelupäällikkö Miia Mattila, miia.mattila@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotikulma, 12 asiakasta

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Mira Lahtinen , mira.lahtinen2@pirha.fi , p.040 335 7295

Miia Mattila, miia.mattila@pirha.fi p.050 3308310

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Sosiaalihuoltolain mukaan yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 21 b § 2022/790)

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 ammatilliselle tukea ja turvallisuuden tunnetta sekä antaa lisäedellytyksiä onnistua työssä.

Toiminta-ajatus

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömissä, turvallisissa ja yhteisöllisissä asuinympäristöissä. Asiakas on asunnossa vuokrasuhteessa. Asuntoihin järjestetään sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa ja palveluja yksilöllisen tarpeen mukaan. Päivittäisissä toiminnoissa voi saada ohjausta ja apua asiakassuunnitelman mukaisesti (mm. kotihoito, tukipalvelut). Asiakkaat voivat osallistua oman toimintakykynsä mukaisesti jokapäiväisiin askareisiin, kodinhoitoon ja yhteisölliseen toimintaan.

Säännöllinen kotihoito on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidon. 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 kotisairaanhoidon annetaan asiakkaille, joiden sairaanhoidon tarve on lyhytaikainen ja usein akuuttiin tarpeeseen perustuva. Palveluita annetaan asiakkaille, joiden palvelutarve ennakkoon arvioituna on korkeintaan kaksi kuukautta.

Kotona asumista Kotikulmassa tuetaan kotihoidon ja tukipalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon käynnit Kotikulman asiakkaille toteuttaa Valkeakosken kotihoidon henkilöstö.

Valkeakosken kotihoidon palveluihin kuuluu säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelut Kotikulman asiakkaille asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Tilapäisen kotihoidon ja tilapäisen kotisairaanhoidon asiakas saa palveluja korkeintaan kahden kuukauden ajan. Toiminnanohjaus hoitaa Kotikulman asiakaskäyntien työnjärjestelyn. Lisäksi käytössä on lääkeautomaatteja osalla asiakkaista.

Kotikulmassa palveluja tuotetaan jokaisena viikonpäivänä klo 07–22.00, tarvittaessa myös yöaikaan asiakastarpeen mukaisesti. Kotihoidon tiiminvetäjänä toimii sairaanhoitaja. Kotikulmassa työskennellään aamu- ja iltavuorossa, yöaikaiset asiakaskäynnit toteutetaan joko omana tuotantona tai ostopalveluna. Jokaiselle Kotikulman säännöllisen kotihoidon asiakkaalle on määritelty omahoitaja.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

- Ateriapalvelut (Pirkanmaan Voimia)
- Kauppalpalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)
- Turva-auttamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)
- Peseytymispalvelu
- Yhteisöllisen asumisen siivouspalvelu
- Yhteisöllisen asumisen pyykkipalvelu
- 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 arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa ja niihin palataan aina tarvittaessa uudelleen henkilöstöpalavereissa. Kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään

yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa. Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ohjaavat myös Kotikulman toimintaa. Palvelussa arvot välittyvät asiakkaan omatoimisuuden tukemiseen, voimavaroalähtöiseen palveluun ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseen. Palvelut perustuvat asiakkaiden tarpeisiin ja monipuoliseen kokonaisarviointiin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Kotihoidon henkilöstöllä on ollut mahdollisuus osallistua omavalvontasuunnitelman työstämiseen. Kotikulman omavalvontasuunnitelman on päivittänyt yksikön esihenkilö, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma on annettu henkilöstölle luettavaksi ja kommentoitavaksi. Omavalvontasuunnitelman sisältöä on tarkennettu henkilöstöltä saatujen kommenttien perusteella. Valmis omavalvontasuunnitelma käsitellään yhdessä yksikön henkilöstöpalavereissa esihenkilön johdolla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Mira Lahtinen, mira.lahtinen2@pirha.fi ,p.040 335 7295

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Kotikulman omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksikön toimistossa sekä kotihoidon yhteisellä teams-kanavalla.

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 toteuttamissuunnitelman 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 ennaltaehkäisy 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](#)

Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti.

Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti. Asiakkaiden kokemuksia

saamastaan hoidosta arvioidaan erilaisilla laatumittareilla ja asiakaspalautteilla. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja hoidon laadun seurannassa. Ikäihmisten palveluiden kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laotutavoitteiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. Kotikulman työntekijä voi osallistua RAI-arviointiin, kun hän on käynyt tähän oikeuttavat koulutukset ja hankkinut työparityöskentelyn turvin riittävää osaamista arvioinnin suorittamiseen. Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu RAI-kokonaisuuden perehdyttäminen. Tätä työtä tukee valmis materiaali ja Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämät säännölliset koulutukset. RAI-sisältöjä on säännöllisesti nostettu myös henkilöstöpalaverin aiheiksi. Kotikulmassa on nimetty RAI-vastuuhenkilö.

Kaikessa päivittäisessä hoitotyössä lähtökohtana on voimavaralähtöinen työskentelytapa, jolla pyritään turvaamaan asukkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Asiakkaan toimintakykyä seurataan ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy. Hoitohenkilökunta toteuttaa voimavaralähtöistä työskentelytapaa ja kannustaa Kotikulman asukkaita osallistumaan sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua itselle mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän tarpeisiinsa perustuen ja se tukee sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä

Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Hyvä ravitsemustila tukee kotona asumisen mahdollisuutta ja nopeuttaa sairauksista toipumista. Painonvaihtelut, tahaton laihtuminen ja muut hyvää ravitsemusta vaarantavat tekijät, kuten sairaudet ja lääkitys, tulee tunnistaa ja ottaa huomioon yksilöllisesti ravitsemuksen turvaamiseksi. Ruokailutilanteen viihtyisyyteen kiinnitetään huomiota. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito.

Kotikulman asiakkaan ravitsemuksen hoitoon liittyvistä asioista keskustellaan ja sovitaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kotikulman asiakkaille tarjotaan aamiainen, lounas, päivällinen ja iltapala yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Asiakkaita avustetaan ruokailussa tarpeen mukaan. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ruokailua tulee valvoa tarkemmin, jotta varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnon saanti. Ravitsemuksen seuranta toteutetaan kotihoidon käyntien ja ruokailutilanteiden yhteydessä. Huomiota kiinnitetään mm. painon ja ruokahalun muutoksiin, ravintoaineiden saantiin, suolen toimintaan ja tarvittaessa ohjataan käyttämään myös ravintolisiä. Asiakkaan ravitsemuksen suunnittelussa ja järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden rajoitteiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että asiakas voi tuntea olonsa turvallisiksi ja saa tarvitsemansa ravinnon.

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

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeutteja. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, voidaan tarvittaessa pyytää suuhygienistin apua asiakkaan suun hoitoon liittyen.

Kotikulmassa työskentelevä kotihoidon henkilöstö vastaa asiakkaan muista ruokailuista (mm. aamu- ja iltapalat ja niiden esille laitto), mikäli näin on sovittu toteuttamissuunnitelmassa. Kauppapalvelun asiakkaille hoitajat avustavat tarvittaessa kauppatalausten tekemisessä sovitun mukaisesti.

Ateriapalveluaterioiden laadusta vastaa yksityinen palveluntuottaja. Ateriapalveluiden tuottajalta edellytetään, että ruoan tulee täyttää ikääntyneiden ravitsemussuosituksen määräykset. Kotihoito seuraa yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa ruoan laatua ja kaikki tahot voivat antaa siitä suoraan palautetta ateriapalveluntuottajalle.

Ateriapalveluntuottaja teettää myös vuosittain asiakkaille suoraan kyselyn ruoan laadusta ja aterioiden toimittamiseen liittyvistä asioista.

Kotikulman asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta huolehditaan osana asiakkaan palvelukokonaisuutta yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden terveyden ylläpitämisestä ja edistämisestä sekä sairauksien hoidosta huolehtii ja vastaa kotihoidon henkilöstö ja lääkärit yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa.

Kotihoidon henkilöstö avustaa asiakasta myös suun terveydenhoidossa.

Kotihoidon henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa jokaisella käynnillä ja kirjaa muutokset asiakastietojärjestelmään. Jokaisella säännöllisen kotihoidon asiakkaalla on oma terveydenhoitaja tai sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaan terveyden edistämisen ja seuraamisen kokonaisuudesta. Terveydenhoitaja ja sairaanhoitaja pitää tiivistä yhteyttä asiakkaan ja tarvittaessa tämän omaisten kanssa. Kotihoidon lääkärin hoidossa oleville asiakkaille toteutetaan noin vuosittain terveydentilan seurantakäynti. Tarvittaessa lääkäri voi toteuttaa kotikäynnin useammin. Lääkärin määräyksestä terveydentilaa seurataan esimerkiksi laboratoriokokein.

Kotihoidon lääkehoidosta vastaavalla lääkäriellä on kokonaisvastuu asiakkaan tarvitsemista lääkäripalveluista. Tiimien sairaanhoitajat huolehtivat sovitusta seurannasta. Kotihoidon henkilöstö seuraa asiakkaan terveydentilaa ja konsultoi tarvittaessa tiimin sairaanhoitajaa ja tarvittaessa asiakkaan lääkäriä.

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 tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

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

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

Kun asiakkaalla on kotona asumisessa haasteita palveluista huolimatta ja yhteisöllisen asumisen myöntämisperusteet täyttyvät, yhteisöllisen asumisen asiakasohjaaja tekee palvelupäätöksen yhteisöllisestä asumisesta. Hakemus käsitellään tarvittaessa moniammatillisessa SAS-työryhmässä.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan palvelujen kokonaisuus määritellään hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Asiakasohjaaja kirjaa asiakassuunnitelmaan millaisia palveluja ja muuta tukea asiakas tarvitsee, ja millaiset tavoitteet asiakkaalle myönnettyjen palvelujen avulla pyritään saavuttamaan. Toteuttamissuunnitelmassa (iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma) tarkennetaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita ja siihen kirjataan palvelun toteuttaminen ja tavoitteet konkreettisella tasolla. Toteuttamissuunnitelman kirjaamisesta ja sen päivittämisestä vastaa yhteisöllisen asumisen yksikössä työskentelevä kotihoidon henkilöstö. Palvelutarpeen arviointi tehdään RAI-järjestelmää hyödyntäen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisäateistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat

ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL:n Kerro palvelustasi - kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan RAI-toimintakykymittarilla vähintään puolivuositain. Tässä yhteydessä käydään läpi keskustellen asiakkaan kokonaistilannetta hänen itsensä ja hänen läheisten kanssa. RAI-arvioinnista laaditaan myös väliarvio, jossa tulokset ovat aukikirjoitettu ja näin myös terveydenhuollon luettavissa ja hyödynnettävissä. Asiakkaiden asioista voidaan pitää myös hoitotyön tiimipalavereja sairaanhoitaja vetoisesti, joissa käydään läpi yhteistä hoitolinjaa.

Asiakaskäynnillä hoitaja näkee asiakkaan toteuttamis- ja hoitosuunnitelman ja käyntikuvauksen toiminnanohjausjärjestelmän mobiilisovelluksesta ja pystyy tarkistamaan siitä sovittuja asioita myös käynnin aikana. Kaikessa päivittäisessä hoitotyössä lähtökohtana on voimavaralähtöinen työskentelytapa, jolla pyritään turvaamaan asukkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Asiakkaan toimintakykyä seurataan ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoito- ja toteuttamissuunnitelmissa, 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.

Kotikulman palveluvastaava Mira Lahtinen, mira.lahtinen2@pirha.fi

Eteläisen lähijohtamisalueen palvelupäällikkö Miia Mattila, miia.mattila@pirha.fi

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta

löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen 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 asiakassuunnitelmaan. Omatyöntekijän tulee tarpeen neuvoa ja tukea asiakasta, seurata hänen asiakassuunnitelmansa toteutumista ja palvelutarpeen muutoksia.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

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

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, kunnioittavasti ja palveluiden myöntämisen perusteita noudattaen. Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos kotihoidossa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään viipymättä ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisen vastuulla on tiedottaa asiasta omalle lähiesihenkilölle. Mikäli havaitaan asiakkaan tarvitsevan edunvalvontaa, otetaan tilanteen mukaan yhteyttä joko asiakkaan läheiseen tai asiakasohjaajaan.

Epäasiallisen tapahtuman ilmetessä yksikössä selvitetään lähiesihenkilön johdolla mitä on tapahtunut. Lähiesihenkilö keskustele ensin kahden kesken asianomaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, läheisiä ja henkilöstöä kuullaan. Jos epäasiallista kohtelua tai toimintaa on ilmennyt kotihoidon taholta, otamme asiakkaaseen ja tarvittaessa hänen läheisiinsä yhteyttä. Tapahtuma käsitellään yhdessä heidän kanssaan heidän näkemystään kuunnellen. Asia käsitellään työkokouksissa ja toimintatapaa muutetaan. Kotikulmassa työskentelevät kotihoidon työntekijät työskentelevät tietoturvallisesti ja vastaavat joka työvuoressa siitä, että asiakastietoa ei joudu ulkopuolisten käsiin.

Kotihoidon työssä käytetään tietoturvallisia sähköisiä työvälineitä. Asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aina, kun sille havaitaan tarve. Kotikulmaan on laadittu varautumissuunnitelmat häiriötilanteisiin ja teknologian toimintavarmuuden parantamiseksi, joka on kaikkien nähtävillä toimistolla sekä yksikön omalla teams-kanavalla.

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 Lupa- ja valvontavirastolle. 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.

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun voi asiakas antaa kirjallista palautetta asiakaskansista löytyvällä palautelomakkeella. Asiakas voi olla

yhteydessä myös puhelimitse kotihoidon palveluvastaavaan, kotihoidon henkilöstö opastaa yhteydenotossa tarvittaessa.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakasta ohjataan toimimaan Pirkanmaan hyvinvointialueella laaditun prosessin mukaisesti. Ohjeistus palautteen antoon ja muistutuksen tekoon on luettavissa Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta ja se löytyy myös jokaisella kotihoidon asiakkaalla olevasta asiakaskansiosista. Muistutuksiin liittyviä prosesseja kuvataan tarkemmin kohdassa 3.4.

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 väärinä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

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

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

Kotikulman asukkaiden tarvitsemat kotona asumista tukevat palvelut (kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut) järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla

yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa. Tavoitteena on edistää asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta.

Mikäli havaitaan asiakkaan tarvitsevan edunvalvontaa, otetaan tilanteen mukaan yhteyttä joko asiakkaan läheiseen tai asiakasohjaajaan, joka on yhteydessä tarvittaessa sosiaaliryhtymäkseen. Kun henkilö ei pysty hoitamaan asioitaan itse esimerkiksi sairauden tai vammautumisen takia, on etsittävä ratkaisu, miten hänen asioitaan hoidetaan hänen puolestaan. Läheinen voi hoitaa toisen asioita esimerkiksi Suomi.fi-valtuuksien avulla tai edunvalvontavaltakirjalla. Edunvalvojaa voi hakea vain, jos muut vaihtoehdot eivät riitä.

Kotikulmassa ei ole käytössä rajoittavia toimenpiteitä. Kotihoidon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jatkuvaluonteisessa palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan omatahto ja toivomukset kirjaamalla se osaksi RAI-toimintakykyarviointia sekä asiakassuunnitelmaan. Mikäli palvelua ei pystytä toteuttamaan turvallisesti ilman itsemääräämisoikeuteen kohdennettavia rajoittamistoimenpiteitä, asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan palvelutarpeen arvioinnin kautta muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on 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.

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 niissä määritelty palvelutuntimäärä.

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

Kun asiakkaalla on kotona asumisessa haasteita palveluista ja kotona asumisen tukemiseksi tehdyistä toimenpiteistä huolimatta, käynnistyy SAS-prosessi (SAS= selvitä, arvioi, sijoita) tarkoituksenmukaisen asumismuodon löytymiseksi. Yhteisölliseen asumiseen hakevalle asiakkaalle tehdään RAI-arviointiin perustuva palvelutarpeen arvio. Päätöksentekoa ohjaavat iRAI-HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 4, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 5 ja CPS arvo 2. Lisäksi voidaan huomioida: DRS arvo 3, DRSSR arvo 4. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä.

Yhteisöllisen asumisen myöntämisen edellytyksenä on, että asiakkaalle on tehty sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten toimesta moniammatillinen palvelutarpeen arviointi yhteistyössä asiakkaan kanssa. Arvioinnin yhteydessä asiakkaan oma mielipide on selvitetty.

Yhteisöllisen asumisen myöntämisen edellytyksenä myös on, että

- asiakkaan toimintakyky on alentunut ja hän tarvitsee säännöllistä apua tai ohjausta arjen toiminnoissa (esim. pukemisessa, wc-käynneissä, hygienian

hoidossa, lääkehuollossa, ruokailussa) tai asiakkaalla on arkeen haitallisesti vaikuttavaa turvattomuuden tunnetta tai psyykkisiä oireita

- jos asiakkaan kognitiivinen toimintakyky on alentunut, tulee hänen selviytyä ilman jatkuvaa valvontaa
- asiakas selviytyy yön turvajärjestelyin tai sovittujen seurantakäyntien avulla
- asunnon muutostyön tarpeet ja mahdollisuudet on selvitetty
- asiakas ei selviydy nykyisessä asumismuodossa kotiin vietävien palvelujen, teknologisten ratkaisujen ja apuvälineiden turvin
- asiakas kykenee liikkumaan pääsääntöisesti omatoimisesti tai korkeintaan yhden ihmisen avun turvin
- asiakkaalla ei ole säännöllisesti ympärivuorokautisen palvelun arvetta

Mikäli asiakkaan yhteisöllisen asumisen myöntämisperusteet täyttyvät, asian käsittelyä jatketaan moniammatillisessa työryhmässä (SAS-työryhmä) ja työryhmän päätöksellä asiakkaalle voidaan tarjota asuntoa yhteisöllisen asumisen yksiköstä Kotikulmasta. Kotihoito arvioi Kotikulmaan muuttavan asiakkaan tarvitsemia palveluja ja laatii palvelujen toteuttamissuunnitelman. Asumisen asiakasohjaus tarkistaa ja hyväksyy asiakkaan toteuttamissuunnitelman sekä tekee tarvittavat asiakaspäätökset.

Asiakkaan kanssa käydään yhdessä läpi, millaisilla avuilla turvallinen kotona asuminen voidaan mahdollistaa. Hänelle kerrotaan avoimesti ja selkeästi eri palveluvaihtoehdoista, tukipalveluista ja annetaan mahdollisuus vaikuttaa palvelukokonaisuuteen. Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti jokaisen ihmisarvo, vakaumus, kulttuurisuus ja yksityisyys huomioiden. Palveluiden tuottamiseksi tarvittavia tukipalveluita voidaan käyttää avuksi esim. kielellisten haasteiden kohdalla tulkkipalveluita.

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman palvelunsa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen omien kykyjensä mukaisesti. Hänellä on oikeus saada tietoa vaikutusmahdollisuuksistaan ja siitä minkälainen merkitys sillä on tehtäviin päätöksiin ja toimenpiteisiin. Asiakasta kuullaan ja hän saa sopia palveluista yhteisymmärryksessä ammattilaisen kanssa. Kotihoidon palvelu on asiakkaan tarpeista lähtevää palvelua, jossa häntä kuullaan ja avustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa.

Henkilöstö auttaa asiakasta hänen etujensa ja oikeuksiensa mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus tehdä itseään koskevia päätöksiä ja häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä.

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

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

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

Lisätietoja: <https://lrv.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 Kotikulmaa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirastolle) 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 valvontavirastolle) 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

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään määräajassa. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilöstöä työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

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 - 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 Kotikulman viikkopalavereissa 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](http://intra.pirha.fi)

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Kotikulmassa työskentelee Valkeakosken kotihoidon henkilöstö asiakastarpeen mukaisesti. Kotikulmassa on sijoitettuna tällä hetkellä 6 lähihoitajaa. Kotikulmassa käy

säännöllisesti kotihoidon sairaanhoitaja, vastuusairaanhoitaja ja kotihoidon esihenkilö. Lisäksi tarvittaessa käytetään varahenkilöä, ulkopuolisia sijaisia tai vuokratyövoimaa. Kotihoidossa/Kotikulmassa työskennellään tämän hetkisen asiakastarpeen mukaisesti kahdessa vuorossa arkisin ja viikonloppuisin klo 7–22.00 välillä. Sairaanhoitajat ja kotihoidon esihenkilö työskentelevät vain virka-aikaan.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Kotikulmassa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan tarkastelemalla asiakkaiden toteuttamissuunnitelmaan suunniteltujen ja toteutuneiden aikojen suhdetta. Yksittäisen työvuoron osalta seurataan välittömän asiakastyön osuutta työvuoron kokonaisuudesta. Sijaistustarpeen kartoittamisesta ja sijaisten rekrytoinnista vastaa kotihoidon esihenkilö ja äkillisissä poissaolotilanteissa toiminnanohjausyksikkö. 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.

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa. Jos sijaistarpeeseen ei ole käytettävissä varahenkilöä rekrytoidaan tarvittaessa ulkopuolinen sijainen tai käytetään vuokratyövoimaa.

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. Perehdytyksen 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.

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: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Kotikulman esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Perehdytykseen on nimetty vastuutyöntekijä kunkin perehdytysvuoron osalta. Perehdytyksessä käydään läpi eri työvuorojen erityispiirteet ja työtä koskevat käytännön asiat. Lisäksi henkilöstön käytettävissä on kattava sähköinen kotihoidon perehdytysopas Eteläisen lähijohtamisalueen omalla Teams-kanavalla sekä tulostettu versio Kotikulman yksikössä. Lääkehoidon osalta perehdytys on kuvattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on otettu käyttöön sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä. Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intro-perehdytysjärjestelmän käyttöä Valkeakosken kotihoidon/Kotikulman perehdytyksessä tehostetaan vuoden 2026 aikana.

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. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan toteuttamissuunnitelmaan suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta tarkastelemalla ja yksittäisen työvuoron osalta seuraamalla välittömän asiakastyön osuutta työvuoron kokonaisuudesta. 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..

Jokaiselle lähiesihenkilölle on nimetty varahenkilö, joka tarvittaessa toimii työparina ja sijaistaa lähiesihenkilöä tarpeen mukaan.

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 hyötty 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](http://Minun_tiimini_-toimintamalli_-_pirha.fi)

Kotikulmassa 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. Kotikulmassa asiakkaan asunnossa tai sairaaloissa yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden sekä asiakasohjauksen kanssa. Suun terveydenhuoltoon asiakkaita ohjataan säännöllisesti sekä avustetaan ajanvarauksessa. Lisäksi Kotikulman asiakkaiden palliatiivisen hoidon toteuttamista tehdään yhteistyössä kotisairaalan ja / tai palliatiivisen yksikön kanssa. Henkilöstön osaaminen varmistetaan riittävällä koulutuksella ja henkilöstön on mahdollista saada tukea hoidon toteuttamiseen myös kotisairaala- ja / tai palliatiivisesta yksiköstä. Aktiivista yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Lisäksi erilaiset muut 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. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteiset potilas- ja asiakastietojärjestelmät, jotka mahdollistavat viiveettömän yhteydenpidon asiakkaan asioissa, asiakkaan luvalla. Asiakkuuden alkaessa, asiakkaalta pyydetään suostumus tietojenvaihtoon hänen toivomallaan tavalla. Lupa tallennetaan sähköisesti. Näiden tiedonsiirtosuostumusten tavoitteena on, että kaikki asiakasta hoitava tahot näkisivät toiminnalleen tärkeän dokumentaation yhteistä asiakasta koskien.

Yhteistyötä tehdään kotihoidon ja asumisen asiakasohjaajien kanssa arkityössä tarpeen mukaan. Tätä yhteistyötä tehdään sekä sähköisen yhteydenottokanavan kautta että kasvotusten. Jos asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä asiakas- tai potilastietojärjestelmästä, voidaan tarvittaessa ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse. Terveystiedot arkistoidaan Kantaan, kansalliseen potilastiedon arkistoon ja sosiaalihuollon asiakastiedot puolestaan sosiaalihuollon asiakastietovarantoon.

Asiakkaan siirtyessä erikoissairaanhoidon käytetään kiireettömässä hoidossa lähetemenettelyä. Kiireellisissä tilanteissa annetaan akuuttihoitoa kannalta välttämättömät tiedot toimitettavaksi erikoissairaanhoidon yksikköön. Mikäli asiakas käyttää yksityisiä sosiaali- ja / tai terveystalouksia (mm. fysioterapia), luovutetaan heille hoidon järjestämiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot asiakkaan/ edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Kotikulman asiakkaille nimetään omatyöntekijä, joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta ja riittävydestä. Omatyöntekijä on nimetty asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kotikulmassa on tarkoituksenmukaiset työtilat kotihoidon henkilöstölle toiminnan toteuttamiseksi. Kotikulmassa on henkilöstön sosiaalitalan lisäksi toimistotila, missä on kirjauspisteet, suoritetaan toimistotyöt ja varastotilaa hoitotarvikkeille, lukittava lääkekaappi sekä avainten säilytyskaappi. Toimitiloissa on riittävä määrä vesipisteitä käsienpesuun.

Kotikulman asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan. Kotikulman asunnot ovat hyvin varusteltuja ja tilavia, joissa apuvälineitä on mahdollisuus käyttää ja siten riskit työtapaturmiin on tältä osin minimoitu. Pyrkimyksenä on saada asiakkaan asunto toimimaan asiakkaan toimintakykyä vastaavalla tavalla, esim. esteettömyys huomioiden sekä hoitajan ergonomiata palvelevaksi. Asiakaskäynnit tehdään pääsääntöisesti yksin. Kotikulman henkilöstö jalkautuu myös Kotikulman ulkopuolelle asiakaskäynneille

Kotikulman asiakkaiden asuinympäristöä muokataan asiakkaan suostumuksella sekä mahdollisuuksien mukaan niin, että hoitajien työergonomia ja -turvallisuus sekä asiakkaan oma viihtyvyys ja asuinympäristön turvallisuus on huomioitu.

Kotikulman toimisto- ja yhteiskäyttöisten tilojen siivouksesta huolehtii yksityinen siivouspalveluntuottaja (Pirkanmaan Voimia Oy). Jätehuollosta vastaa kiinteistön muusta jätehuollosta vastaava taho. Henkilöstön suojavaatteet toimitetaan vuokratyövaatepalvelusta, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Palotarkastus tehty 8.1.2025

Pirhan valvontakäynti 4.12.2025

AVI 29.11.2024

Työpaikkaselvitys Pirte 29.5.2024

Terveystarkastajan käynti (Oiva-raportti)

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Kotikulman toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asiakkaiden asunnoissa työskentelyyn liittyvät riskit on arvioitu yhteistyössä henkilön kanssa ja riskit sekä tarvittavat toimenpiteet on kirjattu Granite-riskinarviointiohjelmaan. Toimitiloissa ilmenevät haitat tai epäkohdat raportoidaan HaiPro-ilmoituksella ja näistä tehdään korjauspyyntö Paketti-ilmoituksella. Lakisääteinen kemikaaliluettelo ja käytössä olevien tuotteiden käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät sähköisesti kotihoidon perehdytyskanavalta ja on koko henkilöstön luettavissa.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus omassa kodissaan, mutta keskustelemalla mahdollisista muutoksista asiakkaan kanssa pyritään hänen kotinsa saamaan mahdollisimman turvalliseksi.

Asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisen kanssa keskustellaan turvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja niiden hallintakeinoista (esim. paloturvallisuus).

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. 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.

Vuokranantaja / kiinteistönomistaja vastaa Kotikulman 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 kiinteistöhuollolle.

Esihenkilö- ja henkilöstöpalavereissa käydään läpi kiinteistöjä koskettavia asioita niin turvallisuuden kuin toimivuudenkin näkökulmasta.

Kotikulman toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit on arvioitu yhteistyössä henkilöstön kanssa ja riskit sekä tarvittavat toimenpiteet on kirjattu Granite-riskinarviointiohjelmaan. Kotikulman toimitiloissa ilmenevät haitat tai epäkohdat raportoidaan HaiPro-järjestelmään ja näistä tehdään korjauspyyntö Paketti-ilmoituksella. Työntekijät perehdytetään toimitilojen sekä välineiden käyttöön ja ylläpitoon.

Kotikulman toimitilan siivouksen tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy toimitiloihin laaditun palvelukuvauksen mukaisesti. Siivouspalvelun laatua valvotaan säännöllisesti. Toimitiloissa toteutetaan myös yhteisiä laatukäyntejä siivouspalveluntuottajan (Pirkanmaan Voimia Oy) kanssa, jossa on tarkasteltu siivoustyön laatua ja riittävyyttä. Siivoustyön laatu poikkeamista ilmoitetaan siivouspalveluntuottajalle, Pirkanmaan Voimia Oy:n yhteyshenkilölle.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Läkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Asiakastyössä henkilöstön käytössä olevia laitteita ovat mm. lääkeautomaatit, verenpainemittarit, verensokerimittarit, korvalamput, pulssioksimetrit sekä vierianalytiikkalaitteet. Vierianalytiikkalaitteet ovat kotihoidon sairaanhoitajien käytössä. Em. laitteet on merkitty laiterekisteriin, jonka ajantasaisuudesta vastaa kotihoidon sairaanhoitaja ja lääkeautomaattien osalta teknologiayhdyshenkilö. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa käyttämänsä laitteen epätarkoituksenmukaisesta toiminnasta sairaanhoitajalle tai yksikön esihenkilölle. Viallisten laitteiden osalta tehdään korjauspyyntö Paketti-järjestelmän kautta tai vioittunut laite hävitetään ja tilataan uusi korvaava laite.

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

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 lääkintätekniikan 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)

Kotikulman 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.

Kotikulmassa on käytössä teknologiaa osana kotihoidon palvelua mm.

lääkeautomaattipalvelu. 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 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 ympärivuorokauden. Teknologian soveltuvuutta osana asiakkaan hoidon toteuttamista arvioidaan heti asiakkuuden alkaessa. Soveltuvuuden arvioinnissa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua mahdollisesta teknologiaratkaisusta ja laitteen käyttöön voidaan tutustua yhdessä muiden palveluiden ollessa rinnalla. Asiakkaan tulee hyväksyä teknologiaratkaisut, jotta näihin palveluihin voidaan pysyväisluontoisesti päätyä. Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Kuvaaminen ja kameravalvonta

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

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

Kotihoidon työntekijän tulee toimittaa asiakkaan suostumuksella otettu valokuva kyseiseen tarkoitukseen ja poistaa valokuva kuvaamiseen käytetystä laitteesta.

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja 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)

Kotikulmassa 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

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

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

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

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

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa ja tietojärjestelmien käytössä kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Intro – ja Intran henkilöstön sisäiseen tietokantaan on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet kirjaamisen periaatteista ja

tietosuojan noudattamisesta. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi eri tietojärjestelmät, joita työntekijä työssään tarvitsee sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt. Kotihoidon esihenkilö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen intranetistä. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Yksikön esihenkilö ja tarvittaessa hänen varahenkilönsä toimivat yksikön tunnustilaaajina. Työntekijälle tilataan vain siinä laajuudessa olevat tunnukset, mitä hän työtehtäviensä hoitamiseksi tarvitsee. Tarpeettomien tai ylipitkien käyttöoikeuksien päättämisestä huolehditaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laadittava tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu asiakastietolakiin sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräykseen.

Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuoja ja tietoturvaa. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämistä kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta kotihoidossa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta. Kotihoidon työntekijät suorittavat tietosuojan- ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Kotikulmassa järjestetään säännöllisesti tietosuoja- ja tietoturvakierrot jokaisessa yksikössä, viimeisin toteutettu 20.1.2026). Kierroilla tehdyt havainnot on käyty henkilöstön kanssa läpi yhteisessä henkilöstöpalaverissa.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on ilmoittaa havaituista tietosuojapoikkeamista tai -loukkauksista Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöä koskevan ohjeistuksen mukaisesti. Tietosuoja- tai tietoturva- koskevan häiriön tai turvallisuuspoikkeaman havainneen työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä asiasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Lisäksi työntekijän tulee tehdä poikkeamasta/häiriöstä HaiPro-ilmoitus. Tietosuojavastaava tekee tarvittaessa ilmoituksen tietosuojaviranomaiselle. Tietojärjestelmien häiriöistä ilmoitetaan Isteekin käyttötukeen. Kotikulman esihenkilö on tilannut sähköpostiin häiriöilmoituksia koskevat tiedotteet, jotta ajan tasainen tiedonkulku tietojärjestelmiä koskevista häiriötilanteista varmistuu. Häiriötilanteissa toimitaan yksikön varautumissuunnitelman mukaisesti. Varautumissuunnitelma on käyty henkilöstön kanssa yhdessä läpi ja se löytyy Kotikulman toimistosta sekä yksikön omalta teams- kanavalta.

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.

Lokitietopyyntö: 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. Lokitietopyynnön voi tehdä

vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastualueilla 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](#)

Kotikulmassa on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen

käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä on lisäksi oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Vastaava sairaanhoitaja yhdessä esihenkilön kanssa seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista arjessa.

Kotikulman asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa sairaalapalvelujen palvelulinjan, lähisairaalat toimialueen polikliinisten ja asumisen lääkäripalvelujen vastuualue. Terveystiedon edistäminen ja sairauksien- sekä voimien seuranta lääkärin ohjeiden mukaan kuuluu kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin.

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

Lääkäripalveluiden järjestäminen on kuvattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Kotikulman lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa lääkehoidosta vastaava lääkäri. Kotikulman lähiesihenkilöllä on kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan ohjeistuksia, lakeja ja asetuksia. Lähiesihenkilö vastaa työntekijöiden ohjeistuksesta ja perehdytyksestä, riittävästä lääkehoidon osaamisesta sekä lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön riittävydestä ja tarvittavien sijaisten hankinnasta. Lähiesihenkilön poissa ollessa yksikön toiminnasta, henkilöstön riittävydestä ja lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta vastaa hänelle nimetty varahenkilö.

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://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Kotikulmassa huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta yksilöllisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja lisäksi tarpeen vaatiessa. Asiakaskäynneillä seurataan myös asunnon yleistä siisteyttä. Henkilöstö arvioi asiakaskäyntien yhteydessä asiakkaan asunnon siisteyttä. Henkilöstä keskustelees asiakkaan kanssa hygieniakäytännöistä, ja tarvittaessa annetaan palautetta asiakkaan asunnon siisteydestä huolehtivalle taholle. Työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Kotikulmassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä hygieniaoheistuksia esim. henkilökohtainen hygienia ja käsihygieniä, sekä suojautumisen ohjeistukset.

Asiakkaiden hygieniahoidoon kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Suojavarusteiden käyttö arvioidun tarpeen mukaan. Työntekijät noudattavat työssään aseptista työjärjestystä ja he käyttävät käsidesiä ja 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. Käsienpesupisteitä on riittävästi. 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 infektoriski, tästä tehdään asianmukaiset ilmoitukset asiakastietojärjestelmään, jotta tieto välittyy kaikkia asiakasta hoitaville työntekijöille. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaoheistuksia

noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohteet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein. Infektioiden torjunnassa on tärkeää suojainten oikea ja oikea-aikainen käyttö. Osana työntekijöiden perehdytystä varmistetaan työntekijän osaaminen suojainten oikeasta käytöstä ja varotoimenpiteistä. Henkilöstön suojavaatteet toimitetaan vuokratyövaatepalvelusta, 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. Yhteiskäytössä olevat puhelimet ja tietokoneet sekä avaimet käsitellään pintadesinfektioaineella. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Yksikön toimitilojen siivouksesta huolehtii Pirkanmaan Voimia Oy laaditun palvelukuvauksen mukaisesti.

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

Kotikulmassa on nimetty hygieniayhdyshenkilö.

Eteläisen alueen infektioiden torjunnan asiantuntijana toimii Infektioiden torjuntayksikön hygieniahoitaja. Infektioiden torjuntayksikkö ylläpitää alueellista infektioautien torjunnan ja hoidon ohjeistusta, neuvoo ja kouluttaa sosiaali- ja terveydenhuollon

toimijoita infektioiden torjunnassa ja hoidossa, sekä tiedottaa väestölle infektiosta 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.

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon viisi yleisintä asiakasturvallisuusriskiä 1.1.2025 – 30.9.2025 HaiPro-järjestelmän raportin mukaan liittyvät asiakkaiden lääkehoidon toteutukseen, tapaturmaan tai onnettomuuteen, hoidon/palvelun

järjestelyihin tai saatavuuteen, tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan ja muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvään tapahtumaan.

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

Yksikön työturvallisuusriskien arviointia tehdään säännöllisesti, vähintään puolivuositain. Sisäistä valvontaa tehdään mm. tietosuojalainsäädännön toteutumisen, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta.

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteenä riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi on asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, toiminnanohjaus, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella). Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuuden seurauksena voi olla, että asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, tapahtuu lääkevirheitä tai asiakkaan saama hoito viivästyy. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella. Riskinä on tunnistettu myös henkilöstön vaihtuvuus, riittämättömyys. Sen seurauksena voi olla, että asiakkaan hoidon laatu laskee, asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä toteuttamissuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla. Perehdytykseen on panostettu erityisesti 2025 vuoden lopussa. Toiminnanohjausjärjestelmän mobiilisovelluksesta jokainen sijainen näkee yksityiskohtaisesti, mitä yksikössä tulee tehdä.

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 palveluissa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien

tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Henkilöstön riittävyys perustuu kotihoidossa jatkuvaan arviointiin. Asiakkaat on jaettu suunniteltujen asiakaskäyntien mukaisesti työvuorossa oleville työntekijöille, joka antaa suuntaa päivittäisestä resurssista. Yllättävissä puutetilanteissa tehdään jälleen uutta arviointia kyseisen hetken tarvittavasta henkilökuntamäärästä. Asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarvetta havainnoidaan ja arvioidaan jatkuvasti.

Tietoliikennehäiriöihin on varauduttu varautumissuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon asiakaslistat pidetään ajan tasalla ja talletetaan tietoturvallisesti, josta ne ovat saatavilla poikkeusoloja turvaamaan. Lisäksi asiakkaiden kotona on kotihoidon asiakaskansiot, jotka turvaavat tiedonsaantia yllättävissä tietoliikennehäiriötilanteissa kotikäynnin yhteydessä. Henkilökunnalla on pikaviestintäsovellus, jossa voidaan tarvittaessa viestiä työvuoroa koskevista asioista. Päivittäiseen asiakastyön kirjaamiseen kiinnitetään jatkuvaa huomiota, ja se vaatii jatkuvaa kehittämistä. Pääosa kirjaustyöstä tapahtuu reaaliaikaisesti asiakkaan kodissa.

Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus esihenkilölle ja asiasta ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon. Työntekijä täyttää vakuutusta varten yhdessä esihenkilönsä kanssa työtapaturmailmoituksen HaiPro-järjestelmässä.

Ikäihmisten palvelujen toimialueen johtoryhmässä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita: HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualuetasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat. HaiPro-ilmoituksia ja niiden aiheisältöjä käsitellään henkilöstöpalaverissa säännönmukaisesti ja pyritään henkilökunnan kanssa löytämään kehittäviä tai korjaavia toimenpiteitä. Granite riskinarviointia tehdään säännöllisesti. Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat

ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen.

Työntekijöillä on ikäihmisten palveluissa ohjeistus kotihoidon uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Ohjeistuksen tarkoituksena on lisätä työturvallisuutta ja ennaltaehkäistä uhka-, väkivalta- ja häirintätilanteita sekä epäasiallista kohtelua. Ohje on saatavilla intrasta, vastuuyksikön Teams-kanavalta sekä tulosteena turvallisuuskansiosta

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](#)

Kotikulman 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.

Kotikulman esihenkilö seuraa 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

Kotikulman 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 henkilöstö oppii ymmärtämään ilmoitusten tekemisen veloitteen ja tärkeyden ja saa samalla ilmoitusten tekemiseen tarvittavat ohjeet.

Henkilöstöä kannustetaan HaiPro-ilmoitusten tekemisessä ja tarvittaessa annetaan ohjeita niiden tekemiseen. Kaikki yksikön HaiPro-ilmoitukset selvitetään ensin

tarkemmin ja tehdään kiireellisiin asioihin heti korjaavat toimenpiteet. Kaikki ilmoitukset käsitellään yksikön henkilöstöpalaverissa. Ilmoitusten yhteisellä käsittelyllä pyritään oppimaan, miten samanlaiset vaaratapahtumat jatkossa pystytään estämään. Pirkanmaan hyvinvointialueen Intra sivuilta löytyy henkilöstölle kattavasti ohjeita HaiPro-ilmoitusten tekemiseen ja käsittelyyn.

Henkilöstön kohtaamaa väkivallan uhkaa/häirintää voidaan hallita, kun se tiedostetaan ja ennakoidaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Kotona asumista tukevien palveluiden kotihoidon yksiköiden on laadittu käytännön toimintaohjeet työntekijään kohdistuvien uhka- tai väkivaltatilanteiden, epäasiallisen kohtelun tai häirinnän varalle.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotihoidon esihenkilö vastaa riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. Kotihoidon esihenkilö tiedottaa oman vastualueensa henkilöstöään siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet. Yksikön lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat ja vastuut sekä ohjeistuksen dokumentoinnista, lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä. Hoitajat arvioivat asiakkaiden asuinympäristön turvallisuutta ja tarvittaessa pyytävät fysioterapeutin kotikäynnille. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan myös HaiPro-raportteihin tukeutuen. HaiPro muodostaa automaattisesti raportin tehdyistä haittailmoituksista. Aihepiiristä on määrävälein seurantapalaveri, jossa koostetusti esitellään keskeisimmät haittatapahtumat, määrät ja kehitystoimenpiteet. Yksikön hygieniayhdyshenkilö pitää yhteyttä alueen hygieniahoitajaan aina tarvittaessa ja epidemia-aikoina korostetusti.

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 laatueroikkeman korjaamiseksi.

Havaitusta puutteista ilmoitetaan viipymättä yksikön esihenkilölle, sillä esimerkiksi henkilöstövuokrauksesta tulevilla työntekijöillä ei ole pääsyä Pirkan sähköisiin järjestelmiin. HaiPro-ilmoitus tehdään siis tässä tapauksessa yhdessä esihenkilön kanssa ja tämän jälkeen prosessi etenee, kuten muissakin tilanteissa. Jälkipuintitarvetta koskevissa asioissa ostopalvelutyöntekijä on yhteydessä omaan esihenkilöönsä ja asiaa järjestetään palvelua tuottavan yrityksen toimesta, sovitun toimintakäytännön mukaisesti.

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.

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

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

Kotikulmassa toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Viimeisin tehty 20.1.2026. 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/tyo-ja-elamala/tyo-olosuhteet/tyo-olosuhteiden-kehittaminen/tyo-olosuhteiden-kehittaminen)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Valmis omavalvontasuunnitelma esitellään henkilökunnalle tiimipalaverissa ja jokaiselta työntekijältä kerätään lukukuittaus omavalvontasuunnitelman läpikäymisestä.

Omavalvontasuunnitelman sisältö kaikkineen on osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Valmis omavalvontasuunnitelma on luettavissa Kotikulman / Eteläinen -alueen omalla Teams-kanavalla ja tulostettuna työpisteellä. Omavalvontasuunnitelman päivitys toteutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa vuosittain, ja siitä tiedotetaan koko henkilöstöä sähköpostitse ja tiimipalavereissa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua 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.

Kotikulman esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Toiminnasta ilmenevistä puutteista henkilöstö ottaa yhteyttä Kotikulman esihenkilöön, joka osaltaan ryhtyy selvittämään kokonaisuutta havaitun puutteen luonteen mukaisesti yhteistyössä alueen palvelupäällikön kanssa.

Omavalvonnan raportointi

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

Kotikulman esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Valkeakoski 29.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Mira Lahtinen, palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja

