



## **Omavalvontasuunnitelma**

Orivesi, Kuntouttava päivätoiminta

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1    Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1    Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	4
1.2    Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
2    Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	8
2.1    Laatiminen ja päivittäminen .....	8
2.2    Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen .....	9
3    Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	9
3.1    Palvelujen laadulliset edellytykset .....	9
3.2    Vastuu palvelujen laadusta.....	13
3.3    Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4    Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	21
3.5    Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	23
3.6    Henkilöstö.....	24
3.7    Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	28
3.8    Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	28
3.9    Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	29
3.10    Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	31
3.11    Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	35
3.12    Lääkehoitosuunnitelma.....	37
3.13    Infektioiden torjunta .....	37
4    Omavalvonnan riskienhallinta .....	39
4.1    Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	39
4.2    Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	40
4.3    Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	42
4.4    Ostopalvelut ja alihankinta.....	43
4.5    Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	44
5    Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	46
5.1    Toimeenpano.....	46
5.2    Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	46
6    Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	48

## Johdanto

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

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

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

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

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

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

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinja, ikäihmisten palvelut, kotona asumista tukevat palvelut / Päivätoiminta Orivesi / Pohjoinen 2

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Puhelinnumero: 040 676 5199

Palveluesimies Hanna Kaikula, [hanna.kaikula@pirha.fi](mailto:hanna.kaikula@pirha.fi), 040 133 9265

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

### Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Oriveden päivätoiminta asiakaspaikkoja on 12.

### Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Palveluesimies Hanna Kaikula, [hanna.kaikula@pirha.fi](mailto:hanna.kaikula@pirha.fi), 040 133 9265

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

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

### Palvelut

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

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

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

### Toiminta-ajatus

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

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

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

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

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee **Oriveden kuntouttavaa päivätoimintaa**.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan myös kotihoidon toimintaa, koska päivätoiminta on osa kotihoidon tukipalveluita. Kuntouttava päivätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Tavoitteena on tukea näillä keinoilla itsenäistä toimintakykyä ja kotona asumista. Päivätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan mm. liikuntatuokioita, pelejä, erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa. Päivätoimintapäivän aikana asiakkaat saavat lounaan ja päiväkahvin ja huolehdimme tarvittaessa myös lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Oriveden kuntouttava päivätoiminta tuottaa palveluita tällä hetkellä keskiviikkoisin klo 9–14. Tarvittaessa päivätoiminta päiviä voidaan lisätä. Kuntouttava päivätoiminta on suljettuna 1.6-16.8.2026 ja jää joulutauolle 21.12.2026. Kuntouttava päivätoimintaryhmä toimii pääsääntöisesti yhtenä ryhmänä. Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuvoitaja, joka vastaa kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaiden arvioinneista.

Asiakkaat tulevat päivätoimintaan lähetteen kautta. Asiakasohjaaja myöntää päivätoiminnan tukipalveluna sekä huolehtii riittävästä tiedonsiirrosta kuntouttavan päivätoiminnan työntekijöille yhdessä kotihoidon tiimien sairaanhoitajien kanssa.

**Oriveden kuntouttavan päivätoiminnan** henkilökunta on Oriveden kotihoidon henkilökuntaa ja on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Asiakas on arvokas ja saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa. Asiakkaista huolehtii osaava henkilöstö. He toteuttavat ja kehittävät palvelukokonaisuutta asiakkaiden tarpeiden ja odotusten pohjalta. Työntekijät kunnioittavat asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja vahvistavat asiakkaiden osallisuutta aktiivisina toimijoina. Asiakas kohdataan ammattitaitoisesti ja yhdenvertaisesti.

Suunnitelmallisuudella, hyvällä ajankäytöllä ja vuorovaikutusosaamisella työntekijät antavat asiakkailleen aidon, kiireettömän ja läsnä olevan kohtaamisen. Asiakkaalle luodaan kokemus merkityksellisestä elämästä yhdessä tehden, osallistaen ja asiakkaan aktiivisuutta tukien. Asiakasta tuetaan löytämään omat voimavaransa ja vahvuutensa sekä tuomaan esille kiinnostuksen kohteensa. Näiden avulla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaiden mielekästä elämänsisältöä. Oriveden päivätoiminnassa pidetään säännöllisesti henkilöstöpalavereita yhdessä Oriveden kotihoidon henkilöstön kanssa,

joissa arvioimme ja kehitämme toimintaamme niin että arvot ja palvelulupaus toteutuvat toiminnassamme.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

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

**Oriveden kuntouttavassa päivätoiminnassa** omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa, lähihoitajat, vastaava sairaanhoitaja ja palveluesihenkilö ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Suunnitelmaluonnos on ollut työyhteisön kommentoitavana. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan henkilöstöpalavereissa havaittujen epäkohtien ja toiminnan kehittämisen yhteydessä.

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

Palveluesimies Hanna Kaikula, [hanna.kaikula@pirha.fi](mailto:hanna.kaikula@pirha.fi), 040 133 9265

#### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

**Oriveden päivätoiminnan** omavalvontasuunnitelma on tulostettuna päivätoiminnan tiloissa kaikkien nähtävillä. Asiakkailla, jotka eivät pysty lukemaan omavalvontasuunnitelmaa verkkosivuilta on mahdollisuus pyytää hoitajilta tulostettu versio luettavakseen.

## 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

### **RAI**

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon 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](#)

**Yksikkömme** työntekijät ovat sitoutuneet Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimuksiin. Näitä toteutetaan jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Asiakkaille

tarjotaan monipuolista ja ravitsevaa ruokaa, joka tilataan Voimian ravintokeskuksesta. Ravitsemusterapeutit ovat suunnitelleet ateriat. Päivätoimintapäivän aikana seurataan, kuinka ruoka maistuu ja kannustetaan asiakkaita riittävän nestemäärän nauttimiseen.

Kuntouttavan päivätoiminnan tiloissa huomioidaan esteettömyys ja ohjataan asiakasta hyvien jalkineiden ja tarvittavien apuvälineiden käyttöön myös sisätiloissa. Lisäksi huomioidaan riittävä valaistus sekä tapaturmariskiä nostavat matot tai muut esteet kulkuväylillä. Asiakkaan itsenäistä toimintakykyä tuetaan käyttämällä kuntouttavaa työotetta.

Päivätoiminnan asiakkaan kivun hoitoa kirjataan potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa ollaan yhteydessä kotihoidon tiimiin tai asiakkaan luvalla hänen läheisiinsä. Tavoitteena on asiakkaan kivun tehokas hoito ja kivuton olo.

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

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

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

**Oriveden kuntouttavassa päivätoiminnassa** tuemme asiakasta omatoimisuuteen ja kannustamme häntä osallistumaan omien voimavarojensa mukaan.

Voimavaralähtöisyys on kiinteä osa toimintaamme. Asiakkaiden kuntoutumistavoitteet suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden hänen osallistumisensa aktiivisena toimijana. Kerromme asiakkaalle aktiivisesti, että tavoitteenamme on toimia toimintakykyä tukevien ratkaisuiden mukaan.

Henkilökunnan osaamista voimavaralähtöiseen työskentelyyn tukee verkkokoulutus, VoiVa Voimavarat arjessa, johdanto ja kurssin suorittamisen jälkeen pyritään mahdollistamaan osallistuminen lähikoulutuspäiviin.

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

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

toimintayksikköä johtaa esihenkilö. Oriveden kotihoidon toimintayksikkö tuottaa kotihoidon tukipalveluna kuntouttavan päivätoiminnann Orivedellä.

Palveluesimies Hanna Kaikula, [hanna.kaikula@pirha.fi](mailto:hanna.kaikula@pirha.fi), 040 133 9265

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Yksikössämme** asiakkaat kohdataan aina yhdenvertaisesti, arvostavasti sekä kunnioittavasti yksilöinä niin, ettei hänen kohteluunsa, palveluunsa sekä palveluiden oikea-aikaisuuteen vaikuta mitenkään asiakkaan ikä, sukupuoli, perhetilanne, uskonto, vakaumus, kansalaisuus, kieli, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, etninen alkuperä, sosioekonominen asema, asuinkunta, eikä mikään muu henkilöön liittyvä syy.

Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua työntekijä ilmoittaa tästä välittömästi esihenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Jokainen asia selvitetään ja kuullaan tarvittaessa kaikkia osapuolia. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi käyttöön. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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.

**Oriveden kuntouttavan päivätoiminnan** asiakkaille ohjeistetaan ensimmäisten päivien aikana, millä tavoin he voivat antaa palautteen tai tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta tai hoidosta. Asiakkaan tuodessa ilmi henkilökunnalle halunsa tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai hoidosta kerrotaan miten hän sen voi tehdä ja mistä sen tekemiseen saa apua.

Asiakkaalle ja omaiselle myös tiedotetaan, kuinka toimia tilanteessa, jossa on tapahtunut esimerkiksi materiaalivahinko päivätoiminnan toimesta. Tarvittaessa asiakasta avustetaan korvaushakemuksen tekemisessä.

### **Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

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

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

**Oriveden kuntouttavan päivätoiminnan** toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, yhteisymmärrykseen ja asiakkaan haluun osallistua toimintaa. Päivätoiminnassa ei käytetä fyysisiä rajoittamistoimenpiteitä.

### **Asiakkaan lakisääteisiä palveluja 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.

### Kuntouttava arviointijakso

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

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen

ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla.

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

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

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

### Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

**Yksikkömme** palveluita hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään palvelutarpeenarviointi ennen palvelujen aloitusta. Asiakasohjaaja arvioi yhdessä asiakkaan ja/tai kotihoidon sairaanhoitajan kanssa palveluiden tarvetta. Asiakkaat tulevat kuntouttavaan päivätoimintaan asiakasohjauksen kautta. Palvelutarpeen arvioinnista sekä kuntouttavan päivätoiminnan tukipalvelu päätöksen tekemisestä vastaa asiakasohjaaja.

Oriveden päivätoiminnan uusille asiakkaille tehdään kuntoutumissuunnitelma ja lähtötason toimintakykytesti. Ennen toimintakauden päättymistä toukokuussa ja joulukuussa toistetaan toimintakykytesti ja arvioidaan kuntouttavan päivätoiminnan vaikutusta toimintakykyyn.

Päivätoiminnan asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään toimintakauden vaihtuessa tammi ja elokuussa. Muutokset suunnitelmaan tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle mieluisia asioita ja toiveita kartoitetaan päivätoiminnan toimintakauden alkaessa ja lisäksi aina päivätoimintapäivien aikana. Meille tärkeää on, että asiakkaidemme toimintakyky mahdollistaa elämään oman näköistään elämää kotona mahdollisimman pitkään. Päivätoiminnan henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan oman sairaanhoitajan ja häntä hoitavan hoitajatiimin hoitajien kanssa.

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

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat

neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

**Potilasasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

**Sosiaaliasiavastaava:**

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

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

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

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

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

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

Muistutuksen voi tehdä:

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

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

Palvelupäällikkö vastaa mahdollisiin muistutuksiin koskien **yksikköämme**. Toimintaan kohdistuneet epäkohtailmoitukset käsitellään sovituissa määräajassa. Toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalavereissa, ja asiaan liittyvissä toiminta- ja perehdytysohjeissa.

### 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://pirha.fi)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://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 **Oriveden kuntouttavan päivätoiminnan** palaverissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

## 3.6 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Oriveden päivätoiminnan henkilöstö koostuu kahdesta Oriveden kotihoidon lähihoitajasta. Lisäksi henkilöstöön lukeutuu palveluesimies ja vastaava sairaanhoitaja. Lisäksi yksikössä voi olla yksi opiskelija.

Lähihoitajat työskentelevät päivätoiminnassa keskiviikkoisin 7:00-15:00. Vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö ovat työntekijöiden tavoitettavissa arkisin virka-aikaan.

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

Akuuteissa resurssitarpeissa pyritään ensisijaisesti käyttämään tilanteeseen omaa Oriveden kotihoidon henkilöstöä sekä yksikön tuntityöntekijöitä.

**Yksikkömme** esihenkilö tarkistaa mahdollisena sijaisena toimivan opiskelijan riittävän opintopistemäärän ja osaamisen tehtävän vaatimusten mukaan. Lisäksi kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikostausta. Sijaisena toimivalla opiskelijalla on nimetty perehdyttäjä. Päivätoiminnassa työparina oleva lähihoitaja toimii työvuoron työelämäohjaajana.

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://lvv.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.

**Oriveden päivätoiminnan** perehdytyksessä käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen perehdytysohjelmaa, Intro-perehdytysalustaa toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin tulevien työntekijöiden tai yli vuoden määräaikaiseen työsuhteeseen tulevan työntekijän perehdyttämisessä. Esihenkilö vastuuuttaa perehdytyksen osa-alueet perehdyttäjille ja perehtyjälle. Esihenkilö seuraa Intro alustalta perehdytyksen etenemistä suunnitellussa aikataulussa.

Määräaikaisissa työsuhteissa työskentelevien perehdytyksen laajuuden tarpeen arvioi esihenkilö työsuhteen pituuden mukaan. Tavoitteena on, että ensimmäisen työviikon aikana työntekijä perehtyy kotihoidon ja päivätoiminnan käytänteisiin, lääkehoitosuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Esihenkilö käy työntekijän kanssa läpi keskeisimmät käytännön asiat kuten poissa oloista ilmoittaminen, palkanmaksu, työajat ja työvuorosuunnittelu. Vastaavalle sairaanhoitajalle on vastuutettu lääkehoidon perehdytys ja osaamisen varmistaminen.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

## **Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Oriveden päivätoiminnan esihenkilö suunnittelee riittävän henkilöstömäärän päivätoimintapäiville. Päivätoiminnan henkilöstömäärä päivätoimintapäivän aikana on kaksi työntekijää.

**Yksikkömme** esihenkilö huolehtii sijaisten hankinnasta ennakkoon, hankkimalla sijaisia erilaisiin tarpeisiin tai tarvittaessa hankkimalla vuokratyöntekijän. Äkillisissä sijaistarpeissa kysytään apua omilta työntekijöiltä ja mahdollisesti heidän halukkuuttansa lisävuorojen tekemiseen.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](http://minun.tiimini-toimintamalli-pirha.fi)

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan päivätoiminnan työntekijöiden toimesta. Toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa heikommaksi päivätoiminnan työntekijät ovat yhteydessä kotihoidon tiimiin ja/tai asiakasohjaukseen. Mikäli huomaamme, ettei asiakas ole halukas, motivoitunut tai muutoin kykenevä osallistumaan toimintaan, ilmoitetaan havainnosta kotihoitoon tai asiakasohjaajalle, joka vie asian käsiteltäväksi kotihoidon TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) -tiimiin, mikäli kyseessä on kotihoidon asiakas.

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

#### **Toimitilat ja välineet**

Yksikkömme toimitilat sijaitsevat Kaupinlinnan yhteisöllisessä asumisessa, missä päivätoiminnalla on käytössä yhteisötila Kaupinlinnan 3. kerroksessa sekä toimistotöitä varten päivätoiminta käyttää Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen toimistoa ja Oriveden kotihoidon toimistoa. Vuokranantajana tiloissa toimii Arttu asunnot. Ruokailu- ja sosiaalitulat ovat Oriveden kotihoidon tiimitilan yhteydessä. Toimitiloissa huolehditaan turvallisuudesta ohjeistuksen mukaisesti palo- ja poistumisturvallisuus huomioiden. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä.

**Oriveden kuntouttavan päivätoiminnan** asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.

Asiakkaiden apuvälineiden jakelusta ja huollosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälinekeskus ja käytön ohjauksesta vastaa fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai kotihoidon henkilökunta. Apuvälineiden kuntoa, toimivuutta ja huollon tarvetta seurataan säännöllisesti.

### **Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen tilojen palotarkastuksista ja ympäristöterveyden tarkastajien tekemistä tarkastuksista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue yhteistyössä kiinteistön omistajan Arttuasunnot Oy:n kanssa. Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen Palotarkastus on tehty 21.10.2024.

Pirhan ohjeistuksen mukaisesti kotihoidon tiloissa tehdään sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein. Tarkastus tehdään Sisäinen palotarkastus -lomakkeen avulla, lomake löytyy Pirhan Intran lomakerekisteristä. Lisäksi lomaketta säilytetään toimintayksikössä.

Työterveyshuolto Pirten tekemä työpaikkaselvitys on tehty 5.11.2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen oma sisäinen ohjaus- ja valvontakäynti on tehty 20.11.2025.

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

Oriveden kuntouttava päivätoiminta toimii Kaupinlinnassa. Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen tilojen kunnosta, siivouksesta ja huoltotöistä vastaa Voimia Oy.

Huoltopyynnöt tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen Paketti -ilmoituksen kautta.

Talonmiehen tehtävistä ja huollosta vastaa Apupapu. Tiedonkulku kotihoidon ja kiinteistön omistajan kanssa hoidetaan esihenkilön tai hänen sijaisensa kautta.

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä.

Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen työssä käytettävien välineiden kuntoa, toimivuutta ja huollon tarvetta seurataan säännöllisesti. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä välittömästi.

### **Lääkinnälliset laitteet**

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

Työntekijöiden velvollisuus on huolehtia siitä, että käytössä olevat lääkinälliset laitteet esim. verensokeri- sekä verenpaine mittarit ovat käyttökunnossa, toimivia ja ajallaan huollettuja / kalibroituja. Laitteita käytetään vain ohjeistuksen mukaisesti, valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoitukseen. **Yksikkömmme** kaikki uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Vastaava sairaanhoitaja seuraa laitteiden kalibrointeja ja tarvittaessa huolehtii laitteet kalibrointiin. Käyttökelvottomat laitteet poistetaan rekisteristä vastaavan sairaanhoitajan toimesta esihenkilön luvalla.

Lääkinnälliset laitteet, esim. verensokerimittarit kalibroidaan säännöllisesti työntekijöiden toimesta ja verenpainemittarit lähetetään Istekille huollettavaksi. Huoltoilmoitukset tehdään Paketti sivuston kautta. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä esihenkilön tai hänen sijaisensa luvalla.

### **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 lääkintäteknikan 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)

**Oriveden päivätoiminnan** 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.

### **Kuvaaminen ja kameravalvonta**

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

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

Kotihoidon työntekijän tulee toimittaa asiakkaan suostumuksella otettu valokuva kyseiseen tarkoitukseen ja poistaa valokuva kuvaamiseen käytetystä laitteesta. Kuvaamiseen saa käyttää ainoastaan työnantajan laitteita ja valokuvien eteenpäin lähettämisen tulee tapahtua työnantajan (Pirha) laitteilla, sähköpostia käytettäessä

Pirhan sähköpostilla. Valokuvat tulee poistaa myös lähtevästä sähköpostista niiden lähettämisen jälkeen. Kuvaaminen, siihen saatu lupa ja kuvan käyttötarkoitus tulee kirjata asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Valokuvia ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen, kuin mihin lupa on saatu.

Kotihoidon työntekijällä ei ole lupaa myöskään videokuvata asiakasta tai asiakkaan kotia. Kotihoidon tuella järjestetty videoyhteydellinen etävastaanotto, esimerkiksi lääkärin etäkäynti, järjestetään asiakasta 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.

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

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu

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

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

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

**Yksikössämme** 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.

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

**Yksikkömme** jokaisella työntekijällä on vastuu toimia yksityisyyttä suojaten ja tietoturvallisesti, perehtyä tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin ja noudattaa annettuja ohjeita. Tietosuoja- ja tietoturvarikkeistä on erilaisia seuraamuksia. Asiakas- ja potilastietoja saavat käsitellä sekä tehdä niihin merkintöjä vain asiakkaan hoitoon, palveluiden järjestämiseen tai niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, joiden työtehtävien kannalta käsittely on välttämätöntä. Esihenkilö tilaa

hoitohenkilökunnalle tarvittavat käyttöoikeudet Paketti -ilmoituksella. Esihenkilö valvoo potilastietojärjestelmän käyttöoikeuksia ja huolehtii niiden asianmukaisuudesta.

Oriveden kotihoidon tiimipalaverissa käsitellään aina ajantasaiset muutokset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevissa ohjeistuksissa. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset on jokainen työntekijä suorittanut ja tarvittaessa kertaa niitä esihenkilön pyynnöstä.

### **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. Oikaisupynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

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

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

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

### 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](#)

**Oriveden kuntouttavassa päivätoiminnassa** on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

### 3.13 Infektioiden torjunta

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

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava

tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

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

**Oriveden kuntouttavassa päivätoiminnassa** yksikön hygieniayhdyshenkilöt seuraavat tiiviisti Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia, suunnittelevat ja toteuttavat ohjeistukset yksikön toimintaan yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja on laatinut hygieniaohjeistuksen kotihoidolle ja tätä ohjeistusta noudatetaan. Hygieniaohjeistus on osana uuden työntekijän perehdytystä ja tarpeen mukaan työntekijöille pidetään lisäkoulutusta tai tietoiskuja esimerkiksi hoitajatiimeissä.

Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat säännöllisesti koulutuksiin infektioiden torjuntaan liittyen ja tuo tiedot koulutuksista yksikköön. Hygieniayhdyshenkilöt toimivat yhteyshenkilönä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Hygieniaohjeissa noudatetaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, pääperiaatteina toimii huolellinen käsihygienia.

Työntekijöillä on tiedossa mitä tarkoittaa tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja työntekijät osaavat toimia ohjeistusten mukaisesti. Esihenkilö valvoo ja seuraa yhdessä hygieniayhdyshenkilöiden kanssa hygieniakäytäntöjen ja ohjeistuksien toteutumista.

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

Oriveden päivätoiminnan työntekijöiden työvaatteet tulevat Sakupen kautta. Työvaatteena on mikrokuituasua ja fleecetakki. Työvaatteiden huolto ja pesu hoidetaan Sakupen kautta.

Oriveden kotihoidon tiimitilan siisteydestä ja puhtaudesta huolehtii Oriveden kaupungin siivouspalvelut ja Voimia. Tiimitila siistitään säännöllisesti, wc tilat päivittäin. Jätepisteet löytyvät Orivesi talon läheisyydestä.

Vaarallista jätettä kotihoidossa on särmäjäte, jonka hävittämistä varten kotihoidossa on käytössä särmäjäteastiat. Täydet särmäjäteastiat säilytetään lääkehuoneessa ja niille tilataan kuljetus Paketti ohjelmasta, särmäjäte kuljetetaan Tays keskussairaalan jäteasemalle.

## **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.

**Oriveden kuntouttavan päivätoiminnan** 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.

Esihenkilö seuraa ja arvioi **yksikössämme** tunnistettuja riskejä.

Riskiä voidaan pienentää hyvällä perehdytyksellä, tarkkaavaisuudella ja sovittujen toimintatapojen noudattamisella.

HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoituksia tekee jokainen työntekijä tarpeen niin vaatiessa. Uudet hoitajat perehdytetään järjestelmän käyttöön perehdytysaikana ja tarpeen mukaan henkilöstöä tuetaan ilmoitusten tekemisessä. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat seuraavat ja käsittelevät kirjattuja vaaratapahtumia. Vaaratapahtuma ilmoitukset käydään läpi hoitajatiimipalavereissa vastuusairaanhoitajan johdolla. Tarvittaessa vaaratapahtumia käydään läpi koko henkilöstön kanssa pidettävissä tiimipalavereissa. Kotihoidon henkilöstön kanssa arvioidaan tapahtunutta vaaratapahtumaa ja suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä sekä toimintamallien muutoksia vaaratilanteiden minimoimiseksi.

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](#)

**Yksikkömme** esihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumien 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.

**Oriveden kuntouttavan päivätoiminnan** 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 toimialueitasoisen 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**

Kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan **yksikössämme**. Esihenkilö tarkistaa henkilöstön pätevyyden rekrytointivaiheessa. Uuden työntekijän perehdytyksessä esihenkilö tai vastaavat sairaanhoitajat käyvät läpi henkilöstön osaamisen ja koulutustarpeen. Osaaminen kirjataan Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään.

Henkilöstö ohjataan seuraamaan HR-työpöydän koulutuskalenterin koulutuksia ja ilmoittamaan esihenkilölle, mikäli tarpeellista koulutusta on tarjolla. Esihenkilö jakaa kaikille suunnattuja koulutuksia myös sähköpostiviestillä. Osallistuminen koulutukseen pyritään aina järjestämään. Henkilöstölle voidaan varata aikaa myös verkkokoulutusten tekemiseen. Tästä sovitaan yhdessä esihenkilön kanssa ja tämä suunnitellaan yhteistyössä työnjakajan kanssa.

Koko henkilöstö perehdytetään myös omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Omavalvonta suunnitelmaan tulee jokaisen työntekijän perehtyä ja lukukuittaus tehdään perehdyttyään suunnitelmaan. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Lisäksi henkilöstöllä on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat tarkastelevat ja reagoivat vaaratapahtuma ilmoituksiin HaiPro järjestelmässä ajantasaisesti. Vastaava sairaanhoitaja tekee ilmoituksista koonnin viikoittain käsiteltäväksi hoitajatiimipalaverissa. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

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

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan

palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Mikäli yksikössämme käytetään vuokra- ja ostopalvelutyöntekijöitä, niin mahdollisista epäkohdista toimitetaan palaute kyseiseen vuokra- tai ostofirmaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi käyttöön. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

### **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.

**Oriveden päivätoiminnan** 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.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo-ja-elam/tyo-olosuhteet/tyo-olosuhteiden-kehittaminen/tyo-olosuhteiden-kehittaminen-2023-2025)

## 5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

### 5.1 Toimeenpano

Oriveden päivätoiminnassa omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä ja sitouttamista **yksikkömme** toimintaperiaatteisiin. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysaikaa omavalvontasuunnitelman perehtymiseen.

Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään fyysisenä tulosteena kotihoidon toimitiloissa ja kaikki työntekijät veloitetaan perehtymään sen sisältöön. Perehtyminen todennetaan esihenkilölle lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan tiimipalavereiden yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen tullessa ajankohtaiseksi, siitä tiedotetaan työyhteisöä. Tiimipalaverissa keskustellaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista muutostarpeista. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskienhallinnan prosessia. Omavalvonnan yhtenä tavoitteena on, että henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, sekä kuulee myös asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen ja kehittää toimintaansa saadun palautteen pohjalta.

### 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

#### Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Oriveden päivätoiminnan esihenkilön vastuulla on omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on yksikön henkilöstön vastuulla. Henkilöstöllä on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta. Esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti.

Omavalvonnassa havaituista epäkohdista työntekijät tekevät HaiPro-ilmoituksen. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, **yksikkömme** tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

### **Omavalvonnan raportointi**

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

Oriveden päivätoiminnan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

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

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Orivedellä 23.4.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Hanna Kaikula, palveluesimies

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja

