



Omavalvontasuunnitelma

Pohjoinen 2, Kotihoito Toiminnanohjaus

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	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
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.....	29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	32
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	38
3.13 Infektioiden torjunta	38
4 Omavalvonnan riskienhallinta	40
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	40
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	41
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	42
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	44
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	45
5.1 Toimeenpano.....	45
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 omavalvonnallisilla menetelmillä. 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, Pohjoinen 2, kotihoidon toiminnanohjaus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot, palvelua tuotetaan näihin yksiköihin:

Oriveden kotihoito, esihenkilö Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi

Etelä-Hervannan ja Hervannan kotihoito, esihenkilö Johanna Rajalin, johanna.rajalin@pirha.fi

Kalevan kotihoito, esihenkilö Sari Raatikainen, sari.raatikainen@pirha.fi

Kaukajärven kotihoito, esihenkilö Elina Nikkinä, elina.nikkila@pirha.fi

Kissanmaan kotihoito, esihenkilö Maria Aspholm, maria.aspholm@pirha.fi

Linnainmaan kotihoito & etähoiva, esihenkilö Mia Hiltunen, mia.hiltunen@pirha.fi

Pohjois-Hervannan kotihoito ja yökotihoito, esihenkilö Katri Lumpiola, katri.lumpiola@pirha.fi

Pappilanpuiston kotihoito, esihenkilö Riikka Salo, riikka.salo@pirha.fi

Tammelan kotihoito, esihenkilö Elina Rytövuori, elina.rytovuori@pirha.fi

Teiskon kotihoito, esihenkilö Sarianna Ylimanninen, sarianna.ylimanninen@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Toiminnanohjauksen työnjakajat vastaavat Pohjoinen 2 vastuuyksikön asiakkaiden kotikäyntien ja etäkäyntien suunnittelusta, organisoinnista ja optimoinnista.

Varahenkilöstö vastaa Pohjoinen 2 vastuuyksikön kotihoidon yksiköiden asiakkaiden kotikäyntien toteuttamisesta.

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Palveluvastaava Jessica Iso-Oja, jessica.iso-oja@pirha.fi

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

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 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.

Tämä omavalvontasuunnitelma pohjautuu kotihoidon omavalvontasuunnitelmaan, koska **toiminnanohjauksen** työnjakajat vastaavat keskitetysti kotihoidon fyysisten ja etähoivan käyntien suunnittelusta, organisoinnista ja optimoinnista Pohjoisen 2 vastuuyksikössä. Vastuuyksikköön kuuluvat alueellisesti Oriveden kotihoidon ja Oriveden yhteisöllisen asumisen yksiköt sekä Tampereen Kissanmaan, Tammelan, Kalevan, Etelä-Hervannan, Hervanta, Pohjois-Hervannan, Linnainmaan, Pappilanpuiston ja Teiskon kotihoidon yksiköt.

Toiminnanohjaus vastaa myös Pohjoisen 2 -alueen keskitetyn varahenkilöstön työn suunnittelusta, organisoinnista ja resurssin tasaisesta kohdentamisesta alueen tarpeiden mukaan. Varahenkilöstön resurssit suunnitellaan Pohjoisen 2 -alueen tarpeisiin, mutta tarvittaessa henkilöstöä voidaan siirtää tukemaan myös muita Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon yksiköitä. Työskennellessään

vastuuyksiköiden kotihoidon tiimeissä varahenkilöstö toteuttaa kotihoidon palveluja yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa määriteltyjen toimintaperiaatteiden mukaisesti.

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

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Työnjaon toiminta on aamu- ja iltapäivisin sekä viikonloppuisin tapahtuvaa. Yksikön työntekijät koostuvat lähihoitajista, jotka tekevät työnjakoa sekä kahdesta tiiminvetäjästä. Työnjakoa tekevien lähihoitajien tehtävänä on asiakaskäyntien kohdistaminen toiminnanohjausjärjestelmässä toimintaohjeiden mukaisesti.

Lisäksi työnjakajat tiedottavat resurssitarpeesta **toiminnanohjauksen** esihenkilölle. Tehtävään kuuluu myös asiakkaan käyntisuunnitelman sekä asiakkaan ja käyntien taustatietojen tallentaminen toiminnanohjausjärjestelmään toteuttamissuunnitelman

mukaisesti ja tietojen ylläpitäminen työn suunnittelua, organisointia ja optimointitoiminnallisuutta käyttäen toiminnanohjausjärjestelmä Hilkassa.

Tiiminvetäjät toimivat myös työnjakajina ja lisäksi antavat tarvittaessa ohjeet käyntien kohdistamiseen päivittäisessä työssä, sijoittavat varahenkilöstön ja tekevät tarvittaessa vuokratyötilauksen sekä sijaishankintaa kotihoidon yksikön esihenkilön ohjeiden mukaisesti.

Varahenkilöstö, joka koostuu ainoastaan lähihoitajista, työskentelee aamu- ja iltavuoroissa ja tarpeen mukaan sijaistaa yökotihoidossa. Tehtäviin kuuluu asiakkaiden hoidon suunnittelu, toteutus ja arviointi. Työskentely toteutuu koko vastuuyksikön alueella alati muuttuvissa tilanteissa ja tarvittaessa koko vastuualueen laajuisesti. Toiminnanohjauksessa arvot ja palvelulupaus sisältyvät uuden työntekijän perehdytykseen ja näitä käsitellään vuosittain tiimipalavereissa. Henkilöstö on sitoutunut työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti.

Toimintaa kehitetään yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisissä henkilöstöpalavereissa ja arjen työssä. Henkilöstö osallistuu toimintamallien arviointiin, kehittämiseen ja yhteisiä käytäntöjä sovitaan yhdessä.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Toiminnanohjauksen omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomioita riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä. Omavalvonta kuuluu päivittäisiin työtehtäviin.

Omavalvontasuunnitelman tekoon on osallistettu mahdollisuuksien mukaan yksikön henkilöstöä, työnjakoa tekeviä lähihoitajia ja tiiminvetäjiä sekä varahenkilöstöä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluvastaava Jessica Iso-Oja, jessica.iso-oja@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Toiminnanohjauksen esihenkilö 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.

Toiminnanohjauksen 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)).

Toiminnanohjauksen omavalvontasuunnitelma on tulostettuna työnjaon tiimitilassa sekä löydettävissä sähköisenä yksikön Teams-kanavalta. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle Teams-kanavan kautta tai tiimipalaverissa, josta

kirjataan muistio. Asiakas saa pyytäessään tulostetun omavalvontasuunnitelman luettavaksi kotiin.

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 ravitseminen

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

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

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

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

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

o Kaatumisten ennaltaehkäisyn iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

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

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

Toiminnanohjauksen työntekijät eivät osallistu asiakastyöhön. Varahenkilöstö perehdytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon laatutavoitteisiin ja RAI-indikaattoreihin.

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](#)

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.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoitosuunnitelmillä, 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.

Palveluvastaava Jessica Iso-Oja, jessica.iso-oja@pirha.fi

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

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

päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

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

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

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää 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](#)

Toiminnanohjauksen esihenkilön vastuulla on seurata yksikön toiminnan toteutumista ja sen laatua. Keskeisessä roolissa on ammattitaitoinen ja työhön sitoutunut henkilöstö. Palvelutoiminnan johtaminen perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikkaan.

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 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.

Toiminnanohjauksen työnjakajat eivät osallistu asiakastyöhön.

Varahenkilöstö ohjaa asiakkaita ja asiakkaan luvalla asiakkaan läheisiä tarvittaessa muistutuksen tekemisen käytännöistä ja opastaa potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan yhteydenotossa.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, johon voi olla yhteydessä, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä. Myös hoitaja voi kontaktoida sosiaaliasiavastaavaa asiakkaan luvalla ja kertoa hänelle asiakkaan avuntarpeesta. Kotihoidon alueen asiakasohjaaja opastaa myös asiakasta näissä asioissa. Asiakas voi lisäksi soittaa kotihoidon alueen esihenkilölle, mikäli haluaa antaa palautetta kotihoidon toiminnasta. Asiakkaiden kotona olevissa asiakaskansioissa on oikeudelliseen neuvontaan liittyvät yhteystiedot.

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 väärää 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/itsemaaraamisoikeus>

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

Toiminnanohjauksen työnjakajat eivät osallistu asiakastyöhön. Asiakastyötä tekevä varahenkilöstö kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan varmistamalla, että asiakas saa osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon ja tehdä valintoja palveluiden sisällöstä. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioidaan esimerkiksi käyntiaikojen ja hoitotoimenpiteiden osalta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä suunnitelluista toimenpiteistä ja hänelle annetaan ymmärrettävästi kaikki hoitoon liittyvä tieto päätöksenteon tueksi. Asiakasta ohjataan tarvittaessa hoitotahdon laatimisessa.

Rajoittamistoimenpiteitä ei ole kotihoidon yksiköissä käytössä, ellei asiakkaan päätöksentekokyky ole merkittävästi alentunut esimerkiksi muistisairauden vuoksi. Tällöin asiakkaan etu on arvioitu yhdessä asiakkaan luvalla hänen läheistensä tai laillisen edustajan kanssa. Mikäli hoitamatta jättäminen aiheuttaisi epäinhimillistä kärsimystä, otetaan yhteyttä lääkäriin tai ensihoitoyksikköön. Asiakas ohjataan muiden palveluiden piiriin, mikäli asiakkaan inhimillinen ja hyvä hoito edellyttäisi asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Fyysiseen rajoittamiseen voidaan ryhtyä vasta sitten, kun muut hoidolliset toimenpiteet eivät ole riittäviä potilaan/asiakkaan sekä muiden turvallisuuden varmistamiseksi. Lääkäri tekee rajoittamistoimien käytöstä määräyksen ja muut tarvittavat merkinnät potilasasiakirjoihin.

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.

Kuntouttava arviointijakso

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

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla.

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

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

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

Säännöllisen kotihoidon asiakas

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

Varahenkilöstö toimii kotihoidon yksiköissä laaditun asiakas- ja toteuttamissuunnitelman mukaisesti asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa sekä seuraa sen toteutumista yhteistyössä kotihoidon yksiköiden henkilöstön kanssa. Kotihoidon **toiminnanohjauksella** ei ole omia asiakkaita.

Kotihoidon alueilla tehtävä palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti ja asiakas sekä tarvittaessa läheinen ovat mukana arviointijaksolla. Asiakas ilmaisee omat hoidon ja palvelun tavoitteet, jotka kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaan palvelutarve voi muuttua, jolloin yhdessä asiakkaan kanssa tehdään muutos toteuttamissuunnitelmaan ja/tai hoitosuunnitelmaan. Asiakkaalle viestitään selkeästi hoidon ja palvelun sisällöstä ja hän saa tarvittavat ohjeet turvallisen hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi. Varahenkilö viestii tarvittaessa muutostarpeesta kotihoidon hoitotiimiin.

Toiminnanohjauksen varahenkilöstö huomioi asiakaskäynneillä asiakkaan erityistarpeet ja hoitajat perehdytetään näihin. Asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittavien tulkkipalveluiden avulla, esimerkiksi Tulka-puhelimen käyttämisellä kotihoidon käynneillä. Varahenkilöstö arvioi teknologian käyttömahdollisuuksia osana hoitotyön toteutusta.

Toiminnanohjauksen varahenkilöstön toimintaperiaatteiden mukaisesti resurssit suunnitellaan Pohjoinen 2 -alueen tarpeisiin, jotta kotihoidon alueiden asiakkaiden suunnitellut kotihoidon palvelut voidaan toteuttaa myös akuuteissa lisäresurssitarvetilanteissa. Tarvittaessa henkilöstö siirtyy tukemaan myös muita Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon yksiköitä.

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/tyydyttamisaikataulu)

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 **toiminnanohjausta** 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

Mikäli toimintaamme kohdistuu epäkohtailmoituksia, niin ilmoitukset käsitellään määräajassa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimia tai kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Toimintatapoihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan **yksikkömme** 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 - 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 **toiminnanohjauksen** tiimien palavereissa säännöllisesti.

Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Toiminnanohjauksessa työskentelee palveluvastaava (1), tiiminvetäjä (2), lähihoitaja (11) ja varahenkilöstössä lähihoitaja (13). Varahenkilöstön henkilöstömäärää on tavoitteena lisätä vuoden 2026 aikana 25 lähihoitajaan.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Toiminnanohjauksessa toteutetaan pidempiaikaista sijaisrekrytointia Kuntarekry-järjestelmän kautta. Sijaisten osaamista ja sopivuutta arvioidaan koulutuksen, työkokemuksen, kielitaidon ja haastattelun perusteella. Äkillisissä sijaisuuksissa pyritään käyttämään henkilöstöä, jolla on jo kokemusta työnjakajan työstä.

Toiminnanohjauksen työnjakajan työ vaatii perehdytyksen kotihoidon yksikön toimintatapoihin, laajempaan tietojärjestelmäkäyttöön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Varahenkilöstön henkilöstöressin suunnittelu on tasaista, niin että kaikkiin vuoroihin on saatavilla varahenkilöitä. Toimiva varahenkilöstömalli perustuu tietoon, kriittiset varahenkilöstöressin lisäykset suunnitellaan tarvittaessa erikseen (esim. pe- ja la-illat). Huomioitava, että kunkin yksikön esihenkilö vastaa aina lähtökohtaisesti siitä, että oman yksikön henkilöstösuunnitelma on riittävä, niin määrältään kuin osaamisen osalta.

Esihenkilöllä on vastuu perehdytyksestä ja osaamisen riittävydestä.

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.

Toiminnanohjauksen esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta. Perehdyttäminen ja osaamisen kartoittaminen käynnistyvät osin jo työhaastattelussa ja jatkuu ensimmäisenä työpäivänä. Jokaisen uuden työntekijän perehdytyksestä tehdään yksilöllinen suunnitelma ja työntekijä on alussa ns. ylimääräisenä, eikä tee yksin esimerkiksi asiakaskäyntejä. Perehtymisessä hyödynnetään työn tekemistä yhdessä, kirjallisia ohjeita ja verkkokursseja. Esihenkilö seuraa perehtymistä yksilöllisesti luodusta Intro-järjestelmästä.

Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella. **Toiminnanohjauksen** henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, kirjaamiskäytäntöihin, salassapitoon, työsuojeluun ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytykseen kuuluvat myös hygienian ja turvallisuuden perehdytykset. Hallinnollinen osuus esihenkilön johdolla. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita

Varahenkilöstö saa lisäksi lääkehoidon perehdytyksen kotihoidon alueiden hoitotiimeissä. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvä osaaminen varmistetaan uuden työntekijän perehdytyksessä.

Toiminnanohjauksen työnjakajien perehdytykseen kuuluu toiminnanohjausjärjestelmään sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin perehtyminen kokeneemman työnjakajan opastuksella.

Vastuu perehdyttämisestä kuuluu jokaiselle työntekijöille. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa määrätyt verkkokurssit työsuhteen alussa. Verkko-oppimisympäristöinä ovat mm. ja Duodecim Oppiportti.

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.

Kotihoidon yksikön esihenkilö vastaa yksikkönsä perusresurssista ja työvuorosuunnitteluvaiheessa. Jokaisen kotihoidon yksikön esihenkilö on vastuussa siitä, että yksikön henkilöstösuunnitelma on ajan tasalla, henkilöstösuunnitelma on riittävä ja henkilöstön osaaminen vastaa asiakkaiden palvelun tarpeita.

Toiminnanohjauksessa työskentelevä tiiminvetäjä tarkistaa poissaolokokonaisuuden ja resurssitarpeen toiminnanohjausjärjestelmästä ja prosenttitaulukosta. Tiiminvetäjä tiedottaa Pohjoinen 2 resurssiryhmässä muuta työnjakoa sekä kotihoidon alueiden esihenkilöä siitä, miten varahenkilöstö jaetaan ja miten poissaolot on hoidettu muilla järjestelyillä. Tiiminvetäjä tekee sijaishankintaa kotihoidon yksikön esihenkilön ohjeiden mukaisesti.

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](#)

Toiminnanohjauksen työntekijöiden ja varahenkilöstön työn organisoinnissa monialainen yhteistyö, vuorovaikutus ja tiedottaminen korostuu erityisesti vastuuyksikön sisällä. Tämä tarkoittaa esihenkilöiden jatkuvaa yhteistä tilannekuvaa ja varahenkilöstön yli yksikkörajojen tapahtuvaa ohjausta.

Kotihoidon yksiköissä yhteistyö ja tiedonkulku varmistetaan viikoittaisilla moniammatillisilla TARMO (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti)-palavereilla, joihin osallistuvat kotihoidon eri ammattiryhmät, asiakasohjaaja ja kuntoutuksen ammattilaiset sekä tarpeen mukaan lääkäri. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden toimijoiden kuten sosiaalityön, psykiatrisen sairaanhoidon ja kolmannen sektorin kanssa. Asiakkaan ollessa sairaalahoidossa, voidaan asiakkaan tilannetta tarkastella moniammatillisesti hoitoneuvottelussa. Tiedonkulku tapahtuu yhteisillä kotikäynneillä, puhelimitse ja sähköpostitse.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Toiminnanohjauksen yksikkö toimii Hermian alueella samoissa toimitiloissa yhdessä Etelä-Hervannan ja Hervannan kotihoidon kanssa. Tilojen huollosta sekä kulunvalvonnasta vastaa Technopolis Tampere. Tilat ovat kulunvalvonnalla varustettuja. Työntekijät jakautuvat kolmeen huoneeseen ja tiiminvetäjät yhteen huoneeseen.

Toimitilojen turvallisuus varmistetaan säännöllisillä turvallisuuskävelyillä sekä paloturvallisuus- tarkastuksilla. Lisäksi Technopolis Hermia järjestää omia paloharjoituksia säännöllisesti.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Sisäinen palotarkastus 7.10.2024

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys sovitaan erikseen

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Toiminnanohjauksen esihenkilö huolehtii toimitilojen terveydellisistä riskeistä yhteistyössä Technopolis Hermian sekä huoltoyhtiön kanssa. Epäkohdista tehdään välittömästi ilmoitus ja korjauspyyntö. Henkilökunnan tiloista siivouksen ja huollon osalta vastaa Technopolis Hermia. Havaittaessa puutteita niistä tehdään esihenkilön toimesta ilmoitus Technopoliksen käytäntöjen mukaisesti, ja he suorittavat korjaavat toimenpiteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen omien työvälineiden huolto ja korjauspyynnöt Paketti -järjestelmän kautta. Jokainen työntekijä perehdytetään välineiden käyttöön. Riskien arvioinnin seuranta tehdään jatkuvasti. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan suunnitelma päivitetään ja valvonnan toimenpiteet toteutetaan vuosittain. Sisäistä valvontaa tehdään muun muassa tietosuojalainsäädännön toteutumisen, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta.

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.

Toiminnanohjauksen työnjakajat eivät käytä lääkinnällisiä laitteita. Kotihoidon alueilla asiakkaiden käytössä olevia lääkinnällisiä laitteita saattaa olla esimerkiksi Evondos, verenpainemittari, verensokerimittari, laastarit, silmälasit, kuulolaite, silmätipat ja kylmägeelit lihaskipuihin. Varahenkilöstön tulee tunnistaa käytössä olevat lääkinnälliset laitteet pakkauksen, ohjekirjan tai laitteen CE-merkinnästä.

Lääkintätekniiikan palvelut tuottaa Istekki Oy. Heille kuuluu päivittäiset tukipalvelut, mukaan lukien ennakoivat huollot ja asiantuntijapalvelut. Palvelupyyntö tehdään Paketti-palvelutilausjärjestelmän kautta laitteen tunnusnumerolla, jolloin se ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Lääkeannostelurobottiin liittyvät palvelut tuottaa Evondos Oy.

Laitteita käytetään valmistajan ohjeiden ja käyttötarkoituksen mukaisesti. Käyttäjillä on tarvittava koulutus ja kokemus ja laitteissa on asianmukaiset merkinnät ja käyttöohjeet. Laitteet huolletaan ja säädetään valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Vaaratilanteista, jotka voivat vaarantaa potilaan tai käyttäjän terveyden, tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Tarvittaessa ilmoitus välitetään Fimealle ja laitteen valmistajalle tai maahantuojalle. Palveluyksiköllä on tieto käytössään olevista laitteista sekä menettelyt osaamisen ylläpitämiseksi ja laitekoulutuksen toteuttamiseksi.

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 lääkitätekniiikan 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)

Toiminnanohjauksen ja varahenkilöstön henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu vastuuyksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen asiakastietojärjestelmä (Saga), potilastietojärjestelmä (OMNI360) ja toiminnanohjausjärjestelmä (Hilkka).

Kuvaaminen ja kameravalvonta

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

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

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

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

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

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

Varahenkilöstön osalta 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 tietoturvapoliitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

Toiminnanohjauksessa huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Varahenkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen 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 käsittely 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.

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

Toiminnanohjauksessa jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein. Lisäksi työntekijät allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen kirjautuessaan ensimmäistä kertaa

Pirhan järjestelmiin. Kirjaamista koskevat käytännöt uusi työntekijä oppii perehdytyksen yhteydessä sekä kirjaamista koskevien verkkokurssien yhteydessä. Tarvittaessa henkilöstölle järjestetään lisäkoulutusta ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan kaikkia. Esihenkilö tilaa tarvittavat oikeudet käytettäviin järjestelmiin. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä sekä kirjaamista koskevia ohjeita käydään ajoittain yhteisesti henkilöstön kanssa palaverissa.

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.

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)

Yksikkömme työnjakajat eivät tee asiakaskäyntejä. Varahenkilöstön tulee noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistusta. Infektioiden torjunnassa on tärkeää suojainten oikea ja oikea-aikainen käyttö. Osana työntekijöiden perehdytysuunnitelmaa käydään suojainten oikea käyttö ja varotoimet sekä pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisy ja tilanteissa toimiminen sekä turvaneulojen käyttöön opastus. Lisäksi säännöllisesti tiimipalavereissa kerrataan mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet, jotta työntekijät osaavat toimia niiden mukaisesti.

Kotihoidon hoitohenkilöstöllä ja varahenkilöstöllä on mukana käynneillä käsidesit, kasvomaskit ja kertakäyttökäsineet sekä muu suojausvarustus tarpeen mukaan. Kengät suojataan kertakäyttöisillä suojilla. Kotihoidossa käytetään yhteiskäyttöisiä työvälineitä, jotka ovat saatavilla kaikissa kotihoidon yksiköissä. Yhteiskäyttöiset työvälineet ovat kangaskasseissa ja sisältävät mm. digitaalisen verenpainemittarin, kuumemittarin (ja kertakäyttösuojia), verensokerimittarin ja liuskoja yms. Kassin sisältö ja välineiden huolto-ohjeet ovat kaikissa yhteiskäyttökasseissa laminoituna. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa ohjeita, jotta kaikilla on käytössään jatkuen toimivat ja samansisältöiset yhteiskäyttökassit.

Jos asiakkaan tilanteeseen liittyy infektioriski, tästä tehdään asianmukaiset riski-ilmoitukset potilastietojärjestelmään, jotta tieto välittyy kaikkia asiakasta hoitaville työntekijöille. Työntekijöillä on työvaatteina käytössä omat vaatteet, jotka työntekijät huoltavat itse.

Yhteiskäytössä olevat puhelimet ja tietokoneet sekä avaimet puhdistetaan käytön jälkeen pintadesinfektioaineella. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Epidemiatilanteissa sekä tarvittaessa kysytään lisäohjeita kotihoidon hygieniahoitajalta.

Tiimipalavereissa kerrataan hygieniaohjeistuksia ja muistutetaan, mistä Pirhan Intrasta löytyy infektio-ohjeet, jotta henkilöstön tiedossa ja käytössä on ajantasaiset ohjeet.

Toiminnanohjauksen henkilökunnan tiloista siivouksen ja huollon osalta vastaa Technopolis Hermia. Kaikilla työntekijöillä on omalta osaltaan vastuu yhteisten tilojen siisteydestä.

Särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen perehdytetään varahenkilöstölle. Kaikille asiakkaille, joilla pistetään lääkkeitä tai käytetään haavahoidossa kyrettejä tai veitsiä, viedään särmäjäteastia. Täysi astia tuodaan kotihoidon toimistolle, josta särmäjäteastia kuljetetaan poistoon. Lääkejäte toimistolla kerätään Yliopiston apteekin yhteistyökumppanin Lassila& Tikanojan toimittamaan lääkejäteastiaan, jonka tyhjennyskuljetuksen tilaamisesta vastaavat lääkevastaavat. Pääsääntöisesti asiakkaan lääkejäte kuljetetaan suoraan asiakkaalta apteekkiin joko asiakkaan tai omaisten toimesta.

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.

Toiminnanohjauksen 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.

Toiminnanohjauksen ja varahenkilöstön osalta ei voida vielä raportoida yleisesti tunnistettuja riskejä, koska toiminta on vasta alkanut. **Yksikkömme** esihenkilö kuitenkin seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Jatkossa esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

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](#)

Toiminnanohjauksen 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.

Toiminnanohjauksen 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 toimialuetasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. 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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Granite- riskienhallintajärjestelmä, joka tukee yhtenäisen riskienhallintaprosessin kehittymistä ja toteuttamista.

Toiminnanohjaus varmistaa työnjaon ja varahenkilöstön riskienhallinnan osaamisen perehdyttämällä työntekijät omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon, mukaan lukien lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Henkilöstö suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen verkkokurssin. Uudet työntekijät tutustuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjaan. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään ja asiakasta koskevat tapahtumat kirjataan myös asiakas-

/potilastietojärjestelmään. Vastuuhenkilö käsittelee ilmoitukset viipymättä yhdessä asiakkaan, tarvittaessa läheisten ja henkilöstön kanssa. Korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja niiden vaikutuksia seurataan. Vakavissa tapauksissa asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat käsitellään kuukausittain henkilöstön kanssa. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Mikäli puutteita havaitaan, niistä ilmoitetaan viipymättä eteenpäin palveluntuottajalle ja reklamaatiot käsitellään asianmukaisesti ja tilanteen vaatimalla vakavuudella.

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.

Omavalvontasuunnitelma on toiminnanohjausyksikössä sille osoitetulle paikalle, josta se on helposti saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy toiminnanohjauksen omalta Teams-kanavalta.

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan **toiminnanohjauksessa** jatkuvasti esihenkilön ja henkilöstön toimesta. Mikäli toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, palautteiden tai uusien toimintamallien perusteella. Päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö.

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))

Pirkanmaan hyvinvointialue

Toiminnanohjauksen esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueitasoisen 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)

Tampere 22.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Jessica Iso-Oja, palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.