



21.10.2025

Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Virrat

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	4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	14
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
3.6 Henkilöstö.....	15
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	17
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	18
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	18
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	20
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	21
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	22
3.13 Infektioiden torjunta	23
4 Omavalvonnan riskienhallinta	23
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	29
5.1 Toimeenpano.....	30
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	30
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	33

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palveluntuottajan 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. Pihlajalinna Terveys Oy:n omavalvontaohjelma löytyy Pohjois-Pirkanmaan sote-palveluiden verkkosivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (nykyisin Lupa- ja valvontavirasto, LVV) antoi 14.5.2024 määräyksen (Määräys 1/2024), joka velvoittaa kaikkia julkisia ja yksityisiä sote-palveluntuottajia laatimaan jokaiselle palveluyksikölleen kirjallisen omavalvontasuunnitelman toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi.

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 menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy kyseisen palvelulinjan palvelujohtaja. 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 kuvatus toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pihlajalinna Terveys Oy:n omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta [Etusivu - Pihlajalinna Pohjois-Pirkanmaa](#)

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Pvm.	tekijä	hyväksyjä	muutoksen kuvaus
3.6.2026	Väisänen, Kujala	Hakala	Palveluntuottaja vaihtunut, joten sovitusti päivitetään vanhalle pohjalle muuttuneet tiedot. <ul style="list-style-type: none">• vastuuhenkilöt• palveluntuottajan nimi• johtamis- ja vastuurakenteet• Epäkohdista ilmoittamisen kanavat ja prosessi• riskienhallinta• henkilöstö ja perehdytys• asiakas- ja potilasturvallisuus• Tietoturvasta vastaavien yhteyshenkilöt

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pihlajalinna Terveys Oy

Kehräsaari B

33200 Tampere

Y-tunnus

2303024-5

Palveluyksikön nimi

Kotihoito Virrat

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Sipiläntie 3, 34800 Virrat, p. 044 715 1500.

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Ikäihmisten palvelut, kotiin vietävät palvelut, kotihoito. Rekisteröity palveluala:

Yksityinen sosiaalipalveluala, Kotihoito ja päiväkeskustoiminta. Toiminta on ilmoituksenvaraista toimintaa ja toiminta on aloitettu 29.1.2016. Muutosilmoitus on tehty 14.6.2022 esihenkilövaihdosta.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoito tarjoaa säännöllistä kotihoitoa, tilapäistä kotihoitoa ja tilapäistä kotisairaanhoidoa. Kotihoidon toiminta-ajatuksena on tukea ja edistää asiakkaan itsenäistä asumista ja toimintakykyä hänen omassa kodissaan tarjoamalla apua ja hoivaa tilanteissa, joissa asiakas ei suoriudu päivittäisistä toiminnoista itse. Tavoitteena on turvata asiakkaan hyvinvointi ja elämänlaatu mahdollisimman pitkään, samalla kun edistetään hänen omatoimisuuttansa ja ohjataan häntä hyödyntämään omia

voimavarojaan. Kotihoidon keskeisiä arvoja ovat inhimillisuus, asiakkaan kunnioitus ja itsemääräämisoikeuden tukeminen. Kotihoidon toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus, toimintakyvyn tukeminen ja ammattietiikka.

Palveluiden lähtökohtana on toimintakyvyn ylläpitäminen ja asiakkaan omia voimavaroja vahvistava, kuntouttava työote. Yksilölliset kotihoidon palvelut tukipalveluineen suunnitellaan asiakkaan mielipidettä ja toiveita kuullen. Kotihoidon kotikäyntien määrä ja sisältö sovitetaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Kotona tapahtuvien käyntien lisäksi voidaan hyödyntää teknologiaa esimerkiksi tekemällä hoitajan etäkäyntejä tai annostella lääkkeitä lääkeautomaattia hyödyntäen. Kotihoidon tekemien kotikäyntien lisäksi voi saada kotihoidon tukipalveluja. Kotona asumisen tukipalveluita ovat ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu ja kuntouttava päivätoiminta. Avopalveluiden ja lyhytaikaisen/kuntouttavan hoivan palveluja käytetään tukemaan kotihoidon palveluita.

Kotihoidolla on nimetty vastuulääkäri, jota kotihoidon sairaanhoitajat konsultoivat. Kotihoidon konsultaatio on kerran viikossa puhelinkonsultaationa ja kerran kuukaudessa vastuulääkäri tekee asiakkaille kotikäyntejä. Kotihoidon lääkäri vastaa kotihoidon asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta lääkehoito mukaan lukien.

Kotihoidon palvelu on suunnattu pääsääntöisesti ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoidollista apua itsenäisen kotona selviytymisen tueksi. Tavoitteena on, että ikäihmiset, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, sekä vammaiset voivat asua omassa kodissaan niin pitkään kuin se on mahdollista. Kotihoidon palveluilla tuetaan asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Kotihoitoa järjestetään alentuneen toimintakyvyn vuoksi päivittäisissä toiminnoissa, kuten ruokailut, peseytyminen, pukeutuminen ja lääkehoidon toteutus. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoitoa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan Pihlajalinnan ohjeistuksen mukaisesti ja päivitetään kerran vuodessa tai aina toiminnan tai tiedon muuttuessa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Virtain kotihoidon esihenkilö Minna Mäntylä, Sipiläntie 3, 34800 Virrat,
minna.mantyla@pihlajalinna.fi, p. 044 715 1051.

Vastuuhenkilöt

Johtaja

Juha-Matti Sihvonen

juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi

Sosiaalipalveluiden johtaja

Johanna Nivala

johanna.nivala@pihlajalinna.fi

Ylilääkäri

Toni Kulju

toni.kulju@pihlajalinna.fi

Palvelujohtaja

Krista Hakala

krista.hakala@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava

Minna Mäntylä

minna.mantyla@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava

Melina Westerlund

melina.westerlund@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaat ja omaiset osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen asiakaspalautteen kautta. 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.

Sairaanhoitajat laativat yhteistyössä esihenkilön kanssa yksikön lääkehoitosuunnitelman, mikä sisältää lääkehoidon omavalvonnan.

Toiminnanohjauskeskuksen työntekijät osallistuvat toiminnanohjauksen omavalvonnan suunnitteluun. Päiväkeskustoiminnan työntekijät laativat päiväkeskustoiminnan osuuden omavalvontasuunnitelmasta. Kotihoidossa on käytössä Lean-taulu, johon henkilökunta kirjaa kehittämissuunnitelmia, joita sitten yhdessä työstetään. Lean-taulun avulla henkilökunta pääsee osallistumaan omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Asiakkaat voivat osallistua asiakaspalautetta antamalla omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Päiväkeskustoiminnan asiakkaat ovat säännöllisen kotihoidon asiakkaita ja he voivat osallistua sekä kotihoidon, että päiväkeskustoiminnan osalta päiväkeskustoimintaan osallistuessaan omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Kotihoidon esihenkilö kokoaa omavalvontasuunnitelman yhdeksi kokonaisuudeksi.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kotihoidon toimistolla Sipiläntie 3, 34800 Virrat ja se julkaistaan Pohjois-Pirkanmaan sote-palveluiden julkisilla verkkosivuilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Palvelujohtajien 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.

Virtain kotihoidossa noudatetaan Pirhan asettamia kotihoidon laatukriteereitä. Laadun arvioinnin työkaluja ovat mm. RAI-arviointityökalu, HaiPro potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalu, sekä kerran vuodessa tehtävä riskien arviointi. Asiakaspalautetta kerätään mm. THL:n asiakastytyväisyyskyselyllä ja kotihoidon omilla asiakaspalaute ja -tyytyväisyyskyselyillä.

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan kotihoidossa RAI-laatumittarilla. Palvelutarpeen arviointi kotihoidon kuntouttavalla arviointijaksolla alkaa Pirhan asiakasohjaajan päätöksellä, mikä perustuu asiakasohjaajan tekemään RAI-osittaisarviointiin. Kotihoidon kuntouttava arviointijakso kestää enintään 28 vuorokautta, minkä aikana kotihoito tekee RAI-kokonaisarvioinnin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012, 16 §.) RAI-laatumittareiden painopisteet ovat: ravitseminen, kaatumiset, sairaalahoito tai käynti päivystyksessä, asiakas on osallistunut arviointiin, asiakas on ilmaissut hoidon ja palveluiden tavoitteet ja kipu.

Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuhenkilöt, jotka seuraavat laatutavoitteita päivittäin ja kouluttavat henkilökuntaa, sekä osallistuvat tarvittaessa RAI:n tekoon toisen työntekijän työparina ja ohjaavana tukihenkilönä. Pirhan RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat ja tarjoaa osaamisen koulutuksia säännöllisesti. TARMO-tiimi on Pirhan asiakasohjaajien ja kotihoidon yhteinen moniammatillinen tiimi, missä RAI-arvioinnit ja asiakkaiden kokonaistilanne arvioidaan ja kootaan yhteen, sekä arvioidaan RAI-arviointien laatua ja asiakkaiden palvelutarvetta yhteistyössä. Esihenkilö osallistuu TARMO-tiimiin ollessaan yksikön esihenkilönä seuranta- ja valvontavastuussa yksikön toiminnasta, palvelujen saatavuudesta ja laadusta.

Kotihoidossa asiakkaan RAI-arvioinnin, sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat nimetyt oma sairaanhoitaja ja oma lähihoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelma ja RAI päivitetään puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen muutostilanteissa. Omahoitaja ja oma sairaanhoitaja seuraavat hopasun

ja RAI-päivitysten laatimista ja päivitysten ajantasaisuutta. Yksikön RAI-vastaava seuraa RAI-laatumoduulissa RAI-arviointien ajantasaisuutta ja käy omahoitajien ja omasairaanhoidajien kanssa keskustelua, mikäli RAI-arviointi ei ole ajan tasalla tai ei vastaa laatuvaatimuksia. Viikoittaisissa TARMO-tiimeissä seurataan arviointijaksolaisten RAI-arviointien ja hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimista. RAI-vastaava raportoi esihenkilölle kuukausittain RAI-arviointien ajantasaisuutta ja laatua. Lisäksi esihenkilö seuraa RAI-arviointien tekoa ja päivitystä lain puitteissa RAISoft-järjestelmästä kuukausittain. Esihenkilö käy keskustelua yksikköpalavereissa säännöllisesti RAI-arviointien tekemisestä ja päivittämisestä. Esihenkilö vastaa yksikön henkilöstöresurssin riittävydestä, jotta myös RAI-arviointien tekeminen ja päivittäminen on mahdollista henkilöstöresurssin ja lain puitteissa.

Virtain kotihoidossa on käytössä HaiPro- ja HSE Lite -järjestelmät. HaiPro:n kautta raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja HSE Liten kautta turvallisuus- ja ympäristöpoikkeamat.

Palvelun saatavuutta seurataan päivittäin kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmässä toiminnanohjaajien ja kotihoidon esihenkilön toimesta.

Kotihoidon laatutavoitteisiin kuuluu henkilöstön tyytyväisyys. Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan säännöllisillä Pulssi-kyselyillä. Esihenkilö seuraa työntekijöiden sairauspoissaoloja ja noudattaa Pihlajalinnan ohjeistusta varhaisessa puuttumisessa.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuu palvelujen laadusta on kappaleessa 2.1 kuvatuilla henkilöillä.

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 ja/tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta ja potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

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 ensisijaisesta huomioidaan asiakkaan etu.

Virtain kotihoidossa noudatetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta siten, että asiakas osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun yhdessä sovitussa hoitoneuvottelussa. Hoitoneuvotteluun osallistuu kotihoidosta alueen sairaanhoitaja ja/tai omahoitaja asiakkaan kanssa. Lisäksi hoitoneuvotteluun voi osallistua asiakasohjaaja ja sosiaalityöntekijä tai muita mahdollisia asiantuntijoita asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Asiakkaan luvalla myös hänen läheisensä ja/tai asioiden hoitajansa voi osallistua hoitoneuvotteluun ja hoidon suunnitteluun. Asiakkaan itsemääräämisoikeus johtaa keskustelua ja hoidon suunnittelua. Asiakkaan osallistuminen hoidon

suunnitteluun kirjataan RAI-arviointiin ja asiakkaan osallisuutta RAI-laatumoduulista seuraa RAI-vastaava, joka on Virtain kotihoidon TARMO-tiimin puheenjohtaja ja RAI-vastaava.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 812/2000, 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Omainen tai läheinen voi osallistua asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ainoastaan asiakkaan suostumuksella. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa. Asiakkaille nimetään oma sairaanhoitaja ja lähihoitaja, jotka vastaavat yhteistyössä RAI-arvioinnin, sekä hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta. Oma sairaanhoitaja ja lähihoitaja vastaavat yhteistyössä asiakkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta.

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:

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavanina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

Ma, ke, to klo 9–11 ja Ti 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:

Pirkanmaan hyvinvointialueen alueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

Ma, ke, to klo 9–11 ja Ti 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. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti OmaPirha-palvelussa tai tulostaa kirjallisen muistutuslomakkeen Pirhan verkkosivuilta. Pohjois-Pirkanmaan sote-palveluiden verkkosivuilta löytyy linkki kyseiselle sivulle. Muistutus lähetetään osoitteeseen: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioden 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.

Mikäli muistutuksen tekeminen ei tuo asiakkaalle vastausta, voi asiakas tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle. Muistutusta ja kantelua ei tehdä samanaikaisesti, vaan ensin muistutus ja jos siitä ei tule vastausta, tehdään sitten kantelu.

Virtain kotihoidossa on käytössä Kotihoidon asiakaskansio, missä on tiedotettu asiakkaan mahdollisista oikeusturvakeinoista. Kansiossa on lisäksi potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

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

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveystalvet - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Virtain kotihoidossa vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

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.

Kotihoidon laatua arvioidaan asiakaskokemuksen kautta. THL toteuttaa vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn, jota myös Virtain kotihoidossa toteutetaan. Toteutamme myös omia asiakastytyväisyyskyselyjä, kuten etähoivan palautekysely ja kotihoidon asiakastytyväisyyskysely. Asiakaspalautetta otetaan vastaan myös asiakaskäynneillä, puhelimitse, sähköpostilla ja Pohjois-Pirkanmaan sote-palveluiden sähköisen asiakaspalautekanavan kautta. Asiakaspalaute huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

3.6 Henkilöstö

Virtain kotihoidon henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Henkilöstöä palkataan palvelutarvelähtöisesti niin, että palvelut pystytään tuottamaan palvelupäätösten mukaisesti, asiakasturvallisesti ja laadullisesti.

Kotihoito on ilmoituksen varaista toimintaa ja kotihoitoon ei ole säädetty henkilöstömitoitusta.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet ja rekisteröinnin sosiaalihuollon rekisteriin JulkiTerhikistä/-Suosikista.

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. Virtain kotihoidossa työntekijä esittää rikostaustaotteensa esihenkilölle. Esihenkilö ei arkistoi rikostaustaotetta.

Perehdytys

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

Virtain kotihoidossa on yksikkökohtainen sähköinen perehdytysopas. Kaikille uusille opiskelijoille nimetään ohjaaja ja uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä, joka vastaa opiskelijan ja uuden työntekijän perehdytyksestä. Uuden työntekijän perehdytys kotihoidossa on vähintään yksi viikko tai tarpeen mukaan pitempään. Perehdytys on kuitenkin pitkä prosessi, eikä lopu intensiiviseen perehdytykseen. Perehdytyksellä on vastuu perehdyttää ja perehdytettävällä on vastuu ottaa perehdytystä vastaan. Jokainen uusi työntekijä perehtyy kotihoidon oman sovellusasiantuntijan kanssa kaikkiin kotihoidon järjestelmiin. RAI-vastaava perehdyttää uudet työntekijät RAI-järjestelmän käyttöön.

Perehdytyksen tukena on myös Pihlajalinnan perehdytyslomake sekä muistilista esihenkilöille uuden työntekijän saapessa yksikköön.

Kotihoidon henkilöstö voi osallistua Pirhan järjestämiin koulutuksiin Pirhan koulutuskalenterin kautta ilmoittautumalla. Esihenkilöiden harkinnalla voi osallistua myös ulkopuolisiin täydennyskoulutuksiin. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö suorittaa Pihlajalinnan edellyttämät pakolliset koulutukset Pihlajalinnassa Akatemiassa. Esihenkilö varmistaa perehdytyksen toteutumisen käymällä perehdytyskeskusteluja Pihlajalinnan ohjeen mukaisesti ja kirjaa keskustelut toteutuneiksi Hr-järjestelmään.

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 asiakaskäyntien määrät vaihtelevat päivittäin ja henkilöstötarpeen suunnittelu on haastavaa vaihtelun takia. Toiminta suunnitellaan palvelutarvelähtöisesti työvuorosuunnittelussa ja reaaliaikaisessa toiminnanohjauksessa. Palveluajat määrittyvät asiakasohjaajan palvelu- ja maksupäätöksen perusteella ja henkilöstöä palkataan palvelutarpeen mukaan. Asiakaskäyntien pituus on palvelupäätöksiin perustuva ja siksi riittävä henkilöstö määräytyy kokonaispalvelutarpeen perusteella. Esihenkilö vastaa palvelutarpeeseen nähden riittävästä henkilöstön määrästä huomioiden yksikön toiminnan muut tarpeet, kuten koulutukset henkilöstön riittävydessä. Esihenkilö seuraa päivittäin henkilöstön riittävyyttä. Kotihoidon henkilöstöressurssissa on huomioitu sisäisten sijaisten tarve. Äkillisissä poissaoloissa käytetään tarvittaessa ulkopuolisia sijaisia.

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.

Virtain kotihoidossa noudatetaan Minun tiimini –toimintatapaa. Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Minun tiimini on asiakkaalla jo ennen kotihoidon asiakkuutta ja kotihoito kutsutaan asiakkaan Minun tiimiin ennen kotihoidon aloitusta. Kotihoidossa Minun tiimi jatkuu kotihoidon hoitoneuvotteluina aina tarvittaessa ja vähintään puoli vuosittain tehtävän RAI-arvioinnin yhteydessä, jolloin myös hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään. Kotihoidossa on myös Pirhan toimintamallin mukainen TARMO-tiimi, mikä on monialainen yhteistyötiimi ja, missä asiakkaan palveluita koordinoidaan.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kotihoidon toimiston tilat sijaitsevat kaksikerroksisessa rivitalossa osoitteessa Sipiläntie 3, 34800 Virrat. Yläkerran tilat ovat toimistotilaa. Alakerrassa on kuntouttava päivätoiminta ja kotihoidon henkilöstön sosiaalitulat. Asiakastyö tehdään asiakkaan kotona. Lääkehoito toteutetaan asiakkaan kotona. Kotihoidon toimistolla on asianmukainen lääkehuone, johon on sähköinen kulunvalvonta. Kotihoidon työ tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Asiakkaan koti on kotihoidon työntekijöiden toimitila ja niihin ei juuri voi muut, kuin asiakas itse vaikuttaa. Kodin muutostöitä voidaan tehdä vain tietyin perustein ja asiakkaan tarpeesta. Kotihoito ei vastaa asiakkaan kiinteistöhuollosta.

Esihenkilön vastuulla on hankkia henkilökunnan työvälineet. Hoitotarvikkeet tilataan Osvarista Pihlajalinnan hankintapäätösten mukaisesti. Mikäli asiakas ei ole oikeutettu Pirhan myöntämiin hoitotarvikkeisiin tai apuvälineisiin, hankkii asiakas nämä itse.

Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologian toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. Pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset, ym. Vastaavat.

Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan tereydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Virtain kotihoidossa lääkinällisistä laitteista vastaa yksikön esihenkilö, joka on nimennyt lääkinällisten laitteiden rekisterin ylläpitäjäksi vastaavan hoitajan ja etähoivan laitteista rekisteriä ylläpitää etähoivasta vastaava lähihoitaja. Lääkinällisistä laitteista annetun lain velvoitteita noudatetaan ja velvoitteiden noudattamista valvotaan laiterekisterin ylläpitäjän toimesta.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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.

Virtain kotihoidossa on useita erilaisia tietojärjestelmiä ja teknologiaa. Tietojärjestelmiä käytetään toimistolla työasemilla ja mobiilissa asiakkaan kotona. Tietojärjestelmien ja teknologian soveltuvuutta, asianmukaisuutta ja turvallisuutta arvioidaan Pihlajalinnassa säännöllisesti.

Virtain kotihoidossa on nimetty lähihoitaja, jonka toimii kotihoidon sovellusasiantuntijana ja perehdyttää työntekijät tietojärjestelmien ja teknologian käyttöön, sekä kouluttaa henkilöstön uusiin tietojärjestelmiin ja teknologioihin. Kotihoidossa käytetään Pirhan linjauksen mukaista potilastietojärjestelmää sekä Pihlajalinnan hankkimaa asiakastietojärjestelmää.

Kotihoidossa on varmistettu, että yksikölle laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä noudatetaan ja kirjaukset ovat hoidon ja palvelun kannalta riittävät ja asianmukaiset ja ne tehdään viiveettä. Yksikön työntekijät on perehdytetty ja koulutettu kirjaamiseen. Kotihoidon esihenkilö on vastuussa työntekijöiden perehdytyksestä ja koulutusten mahdollistamisesta. Pirha järjestää potilastietojärjestelmien käyttöön koulutusta työntekijöille. Esihenkilö seuraa kirjaamista viikoittain asiakas- ja potilastietojärjestelmistä. Kirjaamisesta käydään yksikköpalavereissa keskustelua.

Kotihoidossa tietojärjestelmässä havaitut poikkeamat ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle, Pihlajalinnan Atealle tai Pirhan Istekille tietojärjestelmän mukaan.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Tietosuoja on yksilön yksityisyyden ja luottamuksen turvaamista – esimerkiksi henkilötietojen oikeaoppista käsittelyä ja niiden suojaamista luvattomilta käsittelyiltä. Tietoturva tarkoittaa järjestelyjä, joilla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus.

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on Tero Lainpelto (johtaja, tietosuoja ja tietoturva) ja ulkoistuspalveluiden tietosuojavastaava Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja. Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluntuottajana Pihlajalinna ja rekisterinpitäjä Pirkanmaan hyvinvointialue noudattavat korotetun tietoturvatason käytäntöjä. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa päivittäistä toimintaa ja jokainen työntekijä on vastuussa niiden toteutumisesta omalta osaltaan sekä velvollinen raportoimaan havaitsemistaan tietosuojaan tai -turvaan liittyvistä uhkista tai poikkeamista annettujen ohjeistusten mukaisesti.

Kaikille työntekijöille on pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka on uusittava vuosittain. Uusien työntekijöiden on suoritettava koulutukset kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista on tehtävä tietoturvapoikkeamailmoitus Pihlajalinnan prosessin ja ohjeiden mukaisesti.

Potilastietoja käsitellään huolellisesti ja vain hoitosuhteen perusteella. Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alussa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen, ja salassapito- sekä vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Potilastietoihin on pääsy vain niillä henkilöillä, joilla on työtehtäviensä perusteella siihen oikeus. Tietojärjestelmät on suojattu käyttöoikeusrajoituksin ja salasanoilla, ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Toisen henkilön tunnusten käyttö on kielletty. Kotihoidossa on sote-ammattikorttivaatimus. Sote-ammattikortti on henkilökohtainen tunnistautumiskortti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, jolla voi tunnistautua tietojärjestelmiin ja allekirjoittaa sähköisesti potilasasiakirjoja.

Kotihoidossa pyritään minimoimaan paperisten asiakirjojen käyttö. Luottamuksellista tietoa sisältävä paperiasiakirjat hävitetään tietoturvallisesti käytön jälkeen silppuamalla (vähintään dn4-taso) tai toimittamalla lukolliseen tietoturvajäteastiaan. Arkistoitavat potilasasiakirjat säilytetään kahden lukituksen periaatteella.

Salassa pidettävistä asioista ei saa keskustella julkisella paikalla, mukaan lukien yksikön julkiset tilat, tai tilat, joista ääni voi kuulua julkisiin tiloihin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus suojata yksityisyyttä, toimia tietoturvallisesti ja ilmoittaa viipymättä tietoturvahäiriöistä esihenkilölle ja tietoturvavastaavalle.

Yksilöivät henkilötiedot tallennetaan vain asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, ja lähetetään aina salatulla sähköpostilla. Terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tarkastaa

lokitiedot asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos epäilee tietojen väärinkäyttöä. Hyvinvointialue luovuttaa lokitietoja tarkastusoikeuden perusteella kirjallisesta pyynnöstä asianosaiselle tai viranomaisille lakisääteisen velvoitteen mukaisesti.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus on kaikkien työntekijöiden saatavilla Pihlajalinnan intrassa (Tertussa). Tietosuojavastaava järjestää tarvittaessa lisäkoulutusta eri ammattiryhmille ja toimipisteille. Asiakas- ja potilasrekisterin tietojen käyttö on kuvattu tietosuojaselosteissa, jotka ovat saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Virtain kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Virtain kotihoidossa on nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, avustaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisessä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Virtain kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on tallennettu ja löytyy yksikön teams:sta. Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ovat yksiköiden omissa sähköisissä järjestelmissä sekä tulostettuna yksikön lääkehuoneessa.

Esihenkilö varmistaa työntekijän lääkehoitosuunnitelman mukaisen lääkehoidon osaamisen työhönottotilanteessa. Mikäli työntekijällä ei ole lääkehoidon lupaa voimassa, hän ei voi osallistua lääkehoitoon ennen lääkehoitoluvan suorittamista. Lääkehoitoluvat kootaan kansioon sekä lääkehuoneeseen, että esihenkilön työhuoneeseen lukolliseen kaappiin. Kansion etusivulla on lista työntekijöistä ja heidän lääkehoitolupiansa voimassaolosta. Työntekijä saa alkuperäisen lääkehoitoluvan itselleen ja esihenkilölle jää arkistoitavaksi kopio työntekijän alkuperäisestä lääkehoitoluvasta.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

Virtain kotihoidossa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, jonka vastuulla on pitää hygieniaoheistukset ja infektioiden torjuntaa käsittelevät ohjeistukset ajan tasalla ja tiedottaa muuta henkilökuntaa päivitetystä ohjeistuksista. Virtain kotihoidossa noudatetaan Pirhan hygieniaoheistuksia ja ohjeistuksia infektioiden torjunnasta.

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.

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstöstä tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden

rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Virtain kotihoidon esihenkilö vastaa yksikön riskien hallinnasta ja tekee tiivistä yhteistyötä työsuojeluvaltuutetun ja työterveyshuollon kanssa.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Esihenkilö tekee vuosittain riskien arvioinnin henkilöstön kanssa.

Asiakkaan riskejä arvioidaan asiakkaan asuinympäristön ja hoitotyön, sekä hoivan näkökulmasta, mm. kaatumisriskin arviointi tehdään jokaiselle arviointijakson aikana. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tietosuojan ja -turvan riskejä päivittäisessä arjessa. Tietosuojan ja tietoturvaan, sekä toiminnanohjaukseen liittyvät riskit korostuvat asiakastietojärjestelmien vaihtuessa. Asiakkaan riskejä arvioidaan myös asiakaspalautteen, kanteluiden ja HaiPro-ilmoitusten perusteella kuukausittain yksikköpalaverissa.

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Pihlajalinnalla on käytössä HaiPro- ja HSE Lite -järjestelmät. HaiPro:n kautta raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja HSE Liten kautta turvallisuus- ja ympäristöpoikkeamat, lisäksi tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ilmoitetaan tietoturvapoikkeamailoituksella.

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.

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyyppillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, leikkaushoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Yksikkö vakavan vaaratapahtuman juurisyyt ja niiden edellyttämät kehittämistoimet samankaltaisten vaaratapahtumien ehkäisemiseksi käsitellään vakavien vaaratapahtumien selvitysryhmässä. Yksikön palvelujohtaja ja esihenkilö yhdessä toiminnasta vastaavan lääkärin kanssa vastaa selvityksen käynnistämisestä. Vakavan vaaratapahtuman selvittämisen toimintamalli ja raportin mallipohja ovat Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Vakavat vaaratapahtumat-sivulla.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Virtain kotihoidossa HaiPro- ja HSE Lite-ilmoitukset käsitellään säännöllisesti yksikköpalaverissa. Muut palautteet ja kantelut käsitellään heti palautteen saavuttua seuraavassa yksikköpalaverissa.

Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riittävä henkilöstö suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen. Seuranta toiminnanohjausjärjestelmässä.
- Riittävä perehdytys ja osaamisen varmistaminen.
- Yksikön sähköinen perehdytysopas ja perehdytyksen tsekkauslista
- Lääkehoitosuunnitelma (lääkehuone ja yksikön yhteinen sähköinen arkisto) ja lääkehoidon luvat (lääkehuone ja esihenkilön arkisto)
- HSE Lite-, HaiPro- ja tietoturvapoikkeamailmoitus löytyy Tertusta
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (työterveyshuolto ja johtoryhmä)
- Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeet (Terttu)
- Viestintäsuunnitelma häiriötilanteessa (Terttu)
- Valmiussuunnitelma (johtoryhmä)
- Turvallisuussuunnitelma (yksikön Teams-kanava)
- Epidemiatilanteisiin liittyvät ohjeet (Pirhan www-sivut)

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö seuraa henkilöstön riittävyttä suhteessa palvelutarpeeseen toiminnanohjausjärjestelmässä. Toiminnanohjausjärjestelmään asiakkaat voidaan lisätä asiakasohjaajan palvelupäätösten perusteella, mistä selviää asiakkaan palvelut ja niihin myönnetty palveluaika. Palveluaika toiminnanohjausjärjestelmässä tulee suoraan palvelupäätöksestä. Toiminnanohjausjärjestelmä huomioi asiakaskäyntien matka-ajat ja työntekijöiden tauot. Näin ollen esihenkilö voi seurata henkilöstön tarvetta suhteessa palvelutarpeeseen. Palvelun saatavuus turvataan siten, että palvelut aloitetaan 1-2 päivää viiveellä asiakasohjaajan palvelupäätöksestä. Palvelujen aloitusta seurataan TARMO-tiimissä, missä käsitellään kaikki palvelutarpeen arviossa olevat asiakkaat. Varsinaista mittari seurantaan ei ole olemassa, mutta sairaanhoitajat tekevät arviointijaksojen aloituksesta ja päätöksestä seurantaa.

HaiPro- ja HSE Lite järjestelmässä henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit. Ilmoituksen voi tehdä anonyymisti tai

nimellisenä. Ilmoitus tehdään välittömästi havaitsemisen jälkeen suullisesti ja dokumentoidaan järjestelmiin. Raportoinnin jälkeen poikkeamista käydään yksikössä keskustelua ja tehdään kehittämis ehdotukset poikkeamien välttämiseksi jatkossa. Poikkeamailmoitusten perusteella seurataan kehittämis ehdotusten vaikutusta riskeihin. Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta suullisesti asiakaskäynnillä, puhelimitse ja kirjallisesti mm. Sähköpostilla tai kirjoittamalla asiakaspalaute paperille ja toimittamalla se, joko postikirjeenä tai henkilökunnan välityksellä yksikön esihenkilölle. Kaikki palautteet käsitellään yksikön sisäisessä palaverissa tai tarvittaessa viedään työsuojeluvaltuutetulle, palvelupäällikölle ja/tai henkilöstöpäällikölle johdon käsiteltäväksi. Asian käsittely etenee aina jonkinlaiseen ratkaisuun ja/tai kehittämistoimeen.

Asiakkaan ja/tai omaisen ilmoitus käsitellään viikon sisällä ilmoituksesta yksikköpalaverissa tai viedään tarvittaessa johdon käsiteltäväksi. Käsittelyn tulos ilmoitetaan asiakkaalle/omaiselle asian kiireellisyyden perusteella viimeistään viikon sisällä käsittelystä.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan ja kirjataan yksikköpalaverissa ja niistä informoidaan koko toimintayksikön henkilöstöä.

Osaamisen varmistaminen

Virtain kotihoidon esihenkilö vastaa henkilöstön osaamisesta. Esihenkilö varmistaa työhönottotilanteessa työntekijän pätevyyden JulkiTerhikistä/-Suosikista. Kotihoidon henkilöstön tulee olla rekisteröity sosiaalihuollon rekisteriin. Sairaanhoidtajien tulee olla rekisteröity myös terveydenhuollon rekisteriin.

Esihenkilö varmistaa uudelta työntekijältä ensiapu osaamisen ja hygieniapassin voimassa olon, sekä lääkehoitoluvan voimassa olon. Uuden työntekijän tulee suorittaa Pihlajalinnan ohjeistuksen mukaiset koulutukset.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pihlajalinnan tuottaessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Pihlajalinnalla Terveys Oy

määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksessa ja hankintasopimuksessa.

Alihankinta:

AddSecure, turvalaitteet

Annosjakelu, Ruoveden Apteekki

Ateriapalvelu, Virtain kaupunki

A-pesti, työvaatteet

Axitare, lääkerobotti

Evondos, lääkerobotti

Stena Recyclin, tietosuoja- ja tietoturvajäte

SuvantoCare, etähoivan videopuhelinlaitteet

KMV-turvapalvelu, turvallisuuspalvelut

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. Pihlajalinna Terveys Oy:n ydintehtävä on järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut palvelusopimuksen mukaisesti. Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pihlajalinna Terveys Oy:tä koskevasta valmiussuunnitelmasta.

Kotihoidossa esihenkilö on vastuussa toiminnasta. Toiminnanohjaaja vuorossaan vastaa toiminnanohjauksesta häiriö- ja poikkeustilanteissa yhteistyössä esihenkilön kanssa. Toiminnanohjaaja on arkisin päivävuorossa vuorovastaavana. Iltaisin ja viikonloppuisin vastuuhenkilö on nimetty työvuorolistaan. Yöhoitaja on aina yöaikaan vastuuvuorossa.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Virtain kotihoidossa omavalvonnasta vastaavat esihenkilöt. Omavalvontaan osallistuu koko henkilökunta.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Poikkeustilanteista tulee tehdä ilmoitus oman alueen palvelujohtajalle.

Päivittäistä hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seuraavat lähihoitajat ja sairaanhoitajat päivittäiskirjauksista. Hoito- ja palvelusuunnitelma näkyy Kotihoito mobiilissa, jolloin hoitaja voi kotikäynnillä tarkistaa hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön. Päivittäiset käyntikirjaukset tehdään Kotihoito mobiilisovelluksessa asiakkaan kotona kotikäynnillä. Terveystietojen kirjaukset kirjataan toimistolla, koska kaikkia tietoja ei pysty kirjaamaan mobiilissa. Kotihoidon mobiilisovellukseen asiakkaan oma sairaanhoitaja kirjaa kotikäynnin tehtävät ja huomioitavat asiat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Lähihoitajat noudattavat Kotihoito mobiilisovelluksen käyntitietoja kotikäynneillä ja kirjaavat ohjeiden mukaiset havainnot mobiilissa. Sairaanhoitajat seuraavat omien asiakkaidensa kirjauksia asiakastietojärjestelmän toimistosovelluksessa.

Virtain kotihoidossa RAI-vastuuhenkilö on nimetty moniammatillisen TARMO-tiimin järjestämisvastuuhenkilöksi ja puheenjohtajaksi. TARMO-tiimissä arvioidaan asiakkaan RAI-arvioinnin, sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista, toteutumista ja seuranta. TARMO-tiimissä arvioidaan asiakkaiden palvelutarvetta vertailemalla asiakkaiden palvelupäätöstä toteutuneisiin palvelupäätöksiin ja RAI-arviointeihin, sekä keskustellaan toimintakyky muutoksista. Kotihoidon sairaanhoitajat seuraavat omien asiakkaiden palveluajoissa tapahtuneita muutoksia ja vievät niitä TARMO-tiimiin käsiteltäväksi. Asiakasta kuullaan toimintakyvyn muutoksissa ja hoito- ja palvelusuunnitelman

päivityksen yhteydessä, sekä RAI-arvioinnissa. Yksikön esihenkilö seuraa suunniteltuja ja toteutuneita palveluaikoja asiakastietojärjestelmästä ja toiminnanohjausjärjestelmästä. Sairaanhoidajat ovat vastuussa omien asiakkaidensa terveyden- ja sairaanhoidosta.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Esihenkilö seuraa epäkohtailmoituksia mm. suoran palautteen, epäkohtailmoitusten ja poikkeamailmoitusten avulla ja raportoi palvelujohtajalle epäkohdista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan ammattitaidolla, asiakkaan ja omaisten osallistamisella sekä palautteen keräämisellä. Henkilökunnalla on mahdollisuus sosiaalisen vuorovaikutuksen koulutukseen ja siten lisätä omaa ammatillista osaamista.

Epäasialliseen kohteluun tulee puuttua heti siinä tilanteessa ja pyrkiä estämään toiminta. Tieto epäasiallisesta kohtelusta tuodaan esihenkilölle ja tilanteesta tehdään poikkeamailmoitus, jonka esihenkilö käsittelee ja puuttuu välittömästi em. tavalla asiaan sen korjaamiseksi ja vastaavien tilanteiden estämiseksi/ välttämiseksi.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein Pohjois-Pirkanmaan sote-palveluiden sivustolla.

Esihenkilö on raportointivastuussa palvelujohtajalle. Toiminnassa havaittujen epäkohtien raportoinnista vastaa organisaation johto.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Virroilla 21.10.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Esihenkilö Minna Mäntylä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marika Säynäjoki, ikäihmisten palvelupäällikkö

Keiturin Sote Oy



Seuraa meitä somessa.