



18.9.2025

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	5
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	12
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	13
3.6 Henkilöstö.....	13
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	16
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	17
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	21
3.13 Infektioiden torjunta	22
4 Omavalvonnan riskienhallinta	22
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	23
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	29
5.1 Toimeenpano.....	29
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	29
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	34

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. Keiturin Sote Oy hyödyntää omassa toiminnassaan Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa.

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 riittävyyttä omavalvonnallisilla menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman Keiturin Sotessa hyväksyy kyseisen palvelulinjan palvelupäällikkö. 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.

Keiturin Sote Oy:n omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta www.keiturinsote.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Keiturin Sote Oy

Sairaalantie 1

34800 Virrat

Pirkanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus

2677385-3

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.

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 kotisairaanhoidon.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ikäihmisten palvelupäällikkö Marika Säynäjoki, Rinnetie 4, 34800 Virrat,
marika.saynajoki@keiturinsote.fi, p.044 715 1376.

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

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 kehittämis ehdotuksia, joita sitten yhdessä työestetään. 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 Keiturin Sote oy:n julkisilla verkkosivuilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Palvelupäälliköiden 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 asiakastyytyväisyyskyselyllä 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 terveystalvveluista 980/2012, 16 §.)

RAI-laatumittareiden painopisteet ovat: ravitsemus, 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-vastuuhenkilöt, 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 ja Keiturin Soten kotihoidon yhteinen moniammatillinen tiimi, missä RAI-arvioinnit ja asiakkaiden kokonaistilanne arvioidaan ja kootaan yhteen, sekä arvioidaan palvelutarvetta. TARMO-tiimissä keskustellaan myös RAI-arviointien laadusta.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin ja palvelun laadun kehittämisen työkalu. Virtain kotihoidossa on käytössä HaiPro-raportointityökalu.

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

Kotihoidon laatutavoitteisiin kuuluu henkilöstön tyytyväisyys. Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan kuukausittain vapaaehtoisella sähköisellä Fiilismittarilla. Esihenkilö seuraa työntekijöiden sairauspoissaoloja ja noudattaa Keiturin Soten ohjeistusta varhaisessa puuttumisessa. Virtain kotihoidossa on käytössä 30-60-90 -sääntö, mitä esihenkilö noudattaa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuu palvelujen laadusta on yksikön esihenkilöllä.

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 vaihtoehtoista 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:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, 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](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

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.

Virtain kotihoidossa on käytössä Pirhan 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/tyytyvyyden-saamaasi-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Muistutus tehdään vastaavalle lääkäriille. Vastaava lääkäri arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen takia on tehtävä, ja ottaa tarvittaessa yhteyttä muistutuksen tekijään sekä muistutuksen kohteena olevaan, toiminnasta vastaavaan tahoon.

Muistutuslomakkeeseen kirjataan muistutuksen takia käydyt keskustelut ja tehtävät toimenpiteet. Kopio siitä lähetetään muistutuksen tekijälle. Suullisesti tehtyyn muistutukseen vastataan kirjallisesti. Muistutus käsitellään neljän viikon kuluessa siitä, kun muistutus on jätetty. Tämän jälkeen muistutuslomake säilytetään lukitussa tilassa arkistoituna 12 vuotta. Muistutuksen tekijällä on samanaikaisesti mahdollisuus ja oikeus ottaa asia puheeksi myös potilasasiamiehen kanssa mahdollisia muita toimenpiteitä varten.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Keiturin Sotessa 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 Keiturin Soten kotihoidossa toteutetaan. Keiturin Sotessa toteutamme myös omia asiakastytyväisyyskyselyjä, kuten etähoivan palautekysely ja kotihoidon asiakastytyväisyys kysely. Asiakaspalautetta otetaan vastaan myös asiakaskäynneillä, puhelimitse, sähköpostilla ja Keiturin Soten 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.

Kotihoidon henkilöstörakenne on seuraavan lainen:

esihenkilö

vastaava hoitaja

toiminnanohjaaja/ työnjakaja

sairaanhoitajia

lähihoitajia

lähihoitajaoppisopimusopiskelijoita

hoiva-avustajia

tukipalvelutyöntekijöitä

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.

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.

Keiturin Sotessa on laadittu yhtenäinen perehdytysopas, mikä löytyy Keiturin Soten intrasta. Perehdytyksen tukena on myös perehdytyslomake sekä muistilista esihenkilöille uuden työntekijän saapuessa yksikköön.

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. Perehtyjällä 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.

Keiturin Sotessa järjestetään kerran viikossa hoitajien koulutustuokioita, joihin henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua. Keiturin Soten henkilöstö voi osallistua Pirhan järjestämiin koulutuksiin Pirhan koulutuskalenterin kautta ilmoittautumalla. Henkilöstöpäällikön harkinnalla voi osallistua myös ulkopuolisiin täydennyskoulutuksiin. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö suorittaa Pirhan edellyttämät välttämättömät koulutukset Pirhan Moodlessa tai Teamsissa. Koulutusrekisteriä ylläpitää henkilöstöpäällikkö.

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 riittävyydessä. 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.

Keiturin Sotessa 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 sosiaalitilat. 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 KORI-palvelusta Pirhan 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 lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä 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 lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Virtain kotihoidossa lääkinnällisistä laitteista vastaa yksikön esihenkilö, joka on nimennyt lääkinnällisten laitteiden rekisterin ylläpitäjäksi vastaavan hoitajan ja etähoivan laitteista rekisteriä ylläpitää etähoivasta vastaava lähihoitaja. Läkinnällisistä laitteista annetun lain velvoitteita noudatetaan ja velvoitteiden noudattamista valvotaan laiterekisterin ylläpitäjän toimesta.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Läkintäteknikka](#)

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 Pirhassa. Virtain kotihoidossa noudatetaan Pirhan linjauksia tietojärjestelmistä ja teknologiasta. Keiturin Sotessa on nimetty sovellusasiantuntija, joka vastaa Keiturin Soten

tietojärjestelmistä ja teknologiasta Pirhan linjausten mukaisesti. Virtain kotihoidossa on nimetty lähihoitaja, jonka toimii kotihoidon sovellusasiantuntijana ja perehdyttää työntekijät tietojärjestelmien ja teknologian käyttöön, sekä kouluttaa henkilöstön uusiin tietojärjestelmiin ja teknologioihin. Keiturin Sotessa käytetään Pirhan linjauksen mukaisia tietojärjestelmiä. Pirha vastaa siitä, vastaavatko tietojärjestelmät käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa.

Kotihoidossa tietojärjestelmässä havaitut poikkeamat ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle, Keiturin Soten sovellusasiantuntijalle, sekä Istekille, joka vastaa Pirhan ostopalveluna tietojärjestelmistä.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan 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. Keiturin Sotessa noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturva käytänteitä.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024. Keiturin Sote Oy:n tulee noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmaa.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Keiturin Soten Virtain kotihoidossa asiakastietoja käsitellään sähköisesti. Sähköisten järjestelmien tietosuojasta ja -turvasta vastaa Istekki Oy. Mahdolliset paperiset asiakirjat säilytetään lukollisessa huoneessa, minne on pääsy vain asiakkaita hoitavalla henkilöstöllä.

Henkilöstöä koskevat asiakirjat säilytetään lukollisessa arkistossa, mihin vain esihenkilöllä on pääsy.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan asianmukaisesti valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille.

Kotihoidon esihenkilö vastaa yksikötasolla rekisterinpitäjän vastuiden toteuttamisesta palveluyksikön toiminnassa.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Keiturin Sote Oy:n lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Keiturin Sote Oy:n lääkehoitosuunnitelma löytyy henkilöstölle Keiturin Soten Teams:ssä. Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ovat yksiköiden omissa sähköisissä järjestelmissä sekä tulostettuna yksikön lääkehuoneessa. Pirhan intran sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Kotihoidon esihenkilö on vastuussa lääkehoidon suunnittelusta ja toteutuksesta. Virtain kotihoidossa on nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan esihenkilön ja sairaanhoitajien kanssa yhteistyössä ja päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

Esihenkilö varmistaa työntekijän lääkehoitosuunnitelman mukaisen lääkehoidon osaamisen työhönottotilanteessa. Mikäli työntekijällä ei ole lääkehoidon lupaa voimassa, hän ei voi osallistua lääkehoitoon ennen lääkehoitoluvan suorittamista. Keiturin Sotessa on linjattu, että lääkehoitoluvan voimassaolo alkaa siitä, kun esihenkilö lähettää allekirjoittamansa lääkehoitoluvan vastaavalle lääkärille allekirjoitettavaksi. 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://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 työsuojeluvaltuutetun kanssa. Riskien arvioinnissa tehdään arvio asiakastyössä tapahtuvista riskeistä, toimistolla ja työajossa tapahtuvista riskeistä, sekä esihenkilön työn riskeistä.

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 tietoturvan, sekä toiminnanohjaukseen liittyvät riskit korostuvat asiakastietojärjestelmien vaihtuessa. Asiakkaan riskejä arvioidaan myös asiakaspalautteen, kanteluiden ja HaiPro-ilmoitusten perusteella kuukausittain yksikköpalaverissa.

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 perusteellinen tarkastelu. Tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Virtain kotihoidossa HaiPro ilmoitukset käsitellään kuukausittain yksikköpalaverissa. Muut palautteet ja kantelut käsitellään heti palautteen saavuttua seuraavassa yksikköpalaverissa.

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

Riskien arviointi tehdään vuosittain yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään reaaliaikaisesti ja niistä keskustellaan kerran kuukaudessa 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)
- Työsuojelelun toimintaohjelma (intra), josta löytyy kaikki ohjeet, mm. Turva Arvi, HaiPro, jne.
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (työterveyshuolto ja henkilöstöpäällikkö)
- Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeet (intra)
- Viestintäsuunnitelma häiriötilanteessa (intra)
- Valmiussuunnitelma (intra)
- Turvallisuussuunnitelma (intra)
- Epidemiatilanteisiin liittyvät ohjeet (intra)

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö seuraa henkilöstön riittävyyttä 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 päivä viiveellä asiakasohjaajan palvelupäätöksestä. Palvelujen aloitusta seurataan TARMO-tiimissä, missä käsitellään kaikki palvelutarpeen arvioissa olevat asiakkaat. Varsinaista mittari seurantaan ei ole olemassa, mutta sairaanhoitajat tekevät arviointijaksojen aloituksesta ja päätöksestä seuranta.

HaiPro-järjestelmässä henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit. Ilmoituksen voi tehdä anonymisti tai nimellisenä. Ilmoitus tehdään välittömästi havaitsemisen jälkeen suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmässä. Raportoinnin jälkeen poikkeamista käydään yksikössä keskustelua ja tehdään kehittämis ehdotukset poikkeamien välttämiseksi jatkossa. HaiPro ilmoitusten 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. HaiPro-järjestelmää asiakkaille ei ole käytössä.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään reaaliaikaisesti ja niistä keskustellaan kerran kuukaudessa yksikköpalaverissa. HaiPro-koonnit tehdään kolme kertaa vuodessa terveyspalveluista vastaavalle päällikölle.

Käsittely kirjataan HaiPro-järjestelmään, josta saadaan yhteenvetoraportti tarvittaessa. 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. Kotihoidon henkilöstön tulee olla rekisteröity sosiaalihuollon rekisteriin. Sairaanhoidajien tulee olla rekisteröity myös terveydenhuollon rekisteriin.

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

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 laatueroituksen korjaamiseksi.

Virtain kotihoidolla ei ole ostopalvelua, eikä alihankintaa. Keiturin Sotella on puitesopimus kotihoidon alihankinnasta yksityisille palveluntuottajille ja laaduntarkkailusta vastaa ikääntyneiden palvelupäällikkö yhteistyössä Pirhan valvonnan kanssa. Keiturin Sote ostaa myös yhteisöllisen asumisen palvelua yksityisiltä palveluntuottajilta. Heidän omavalvonnasta ja laaduntarkkailusta vastaa ikäihmisten palvelupäällikkö yhteistyössä Pirhan valvonnan kanssa. Pirha vuokraa työtilat, työvaatteet ja leasing-autot ja vastaa omavalvonnasta ja laaduntarkkailusta. Pirha ostaa ITC-palvelut Istekiltä ja tarvikelauksista vastaa Tuomi Oy Pirhan ostopalveluna. Heidän omavalvonnasta ja laadusta vastaa Pirha. Kotihoidon kiinteistöhuolto on Pirhan ostopalvelua ja heidän omavalvonnasta ja laaduntarkkailusta vastaa Pirha.

Kotihoidon esihenkilöllä on ilmoitusvelvollisuus Pirkanmaan hyvinvointialueelle ja Keiturin Soten ikääntyneiden palvelupäällikölle epäkohtien ilmetessä.

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 sekä Keiturin sote Oy:n ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

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

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

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 vastaa esihenkilö. 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 päällikölle.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta vastaavat nimetyt oma sairaanhoitaja ja oma lähihoitaja. Hopasu ja RAI päivitetään puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen muutostilanteissa. Omahaoitaja 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. RAI-vastaava raportoi esihenkilölle kuukausittain RAI-arviointien ajantasaisuutta. Viikoittaisissa TARMO-tiimeissä seurataan arviointijaksolaisten RAI-arviointien ja hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimista.

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-vastuhenkilö 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 toimintakykymuutoksista. 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.

Sairaanhoitajat ovat vastuussa omien asiakkaidensa terveyden- ja sairaanhoidosta. Kotihoidolla on kerran viikossa konsultaatiopäivä paperikonsultaationa. Kerran kuukaudessa lääkärin konsultaatio toteutetaan etäyhteydellä keskustellen. Muuna

aikana sairaanhoitajat voivat konsultoida kotihoidon vastuulääkäreitä normaalin poliklinikkatoiminnan puitteissa. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää terveyskeskuspalveluita, kuten muillakin kuntalaisilla.

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 HaiPro-ilmoitusten avulla ja raportoi ikääntyneiden palvelupäällikölle 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.

HaiPro-järjestelmässä henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit. Ilmoituksen voi tehdä anonymisti tai nimellisenä. Ilmoitus tehdään välittömästi havaitsemisen jälkeen suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmässä. Raportoinnin jälkeen poikkeamista käydään yksikössä keskustelua ja tehdään kehittämis ehdotukset poikkeamien välttämiseksi jatkossa. HaiPro ilmoitusten perusteella seurataan kehittämis ehdotusten vaikutusta riskeihin. HaiPro-ilmoitukset käsitellään reaaliaikaisesti ja niistä keskustellaan kerran kuukaudessa yksikköpalaverissa. HaiPro-koonnit tehdään kolme kertaa vuodessa terveyspalveluista vastaavalle päällikölle. Käsittely kirjataan HaiPro-järjestelmään, josta saadaan yhteenvetoraportti tarvittaessa.

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, henkilöstöpäällikölle ja/tai vastaavalle lääkärille johdon käsiteltäväksi. Asian käsittely etenee aina jonkinlaiseen ratkaisuun ja/tai kehittämistoimeen. HaiPro-järjestelmää asiakkaille ei ole käytössä.

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.

Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai toimintakyvyttömyyteen johtanut tilanne.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen.

Mikäli tapahtumasta ei käynnistetä vakavan vaaratapahtuman tutkintaa, voidaan käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein Keiturin Soten yleisillä nettisivuilla.

Esihenkilö on raportointivastuussa toimialueen päällikölle. Toiminnassa havaittujen epäkohtien raportoinnista vastaa organisaation johto.

6 Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omaevalvontasuunnitelma päivitetty

Virroilla 17.9.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Esihenkilö Minna Mäntylä

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marika Säynäjoki, ikäihmisten palvelupäällikkö

Keiturin Sote Oy



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.