

Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 1 (13)

Tampereen kaupungin selvitys Tammelan ja Tampellan kotihoitojen toimintaa koskeviin  
epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 (ilmoitukset 1 ja 2) ja 23.11.2021 (ilmoitukset 1 ja 2)

Epäkohtailmoituksessa 1, 12.11.2021 asioina oli

- Henkilöstötilanne (suuri osa työvoimasta sijaisia, vuokratyöntekijät, tiimi 7 työntekijätilanne, sairaanhoitajien määrä, vaihtuvuus, osaaminen, asiakasmäärä)
- Asiakkaiden palvelujen toteutuminen (hoitosuunnitelmassa olevia asioita jää toteutumatta, käyntejä jää tekemättä, pelko asioiden esille ottamisen vaikutuksesta työntekijän asemaan)
- Hoitajatiimit (tiimirakenne ja muutokset, 5 tiimiä jaettu 7 tiimiin)
- Hoitotyö (hoitosuunnitelmien ajantasaisuus)
- Kotihoitojen yhteystiedot
- Tampereen kaupungin toiminta ja Koivupirtin rooli

Epäkohtailmoituksessa 2, 12.11.2021 asioina oli

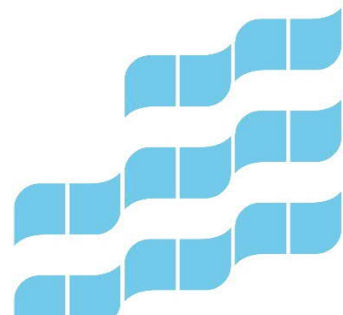
- Asiakkaiden palvelujen toteutuminen (käyntejä jää tekemättä, käynnit eivät toteudu oikeassa aikaikkunassa)
- Tampereen kaupungin toiminta ja Koivupirtin rooli (poissaolojen ilmoittaminen, ohjeet, päätäntävalta)

Epäkohtailmoituksessa 1, 23.11.2021 asioina oli

- Työntekijöiden asiakaslistojen suunnittelu (siirtymäajat, asiakkaiden tuleminen listalle, listojen odottaminen, taukojen pitäminen, asiakasmäärä listoilla)
- Asiakkaiden palvelujen toteutuminen (käyntejä tekemättä, myöhästymisestä ei ilmoiteta)
- Vastuuvuorot (sijaisella)
- Hoitajatiimit (tiimien säännöt)
- Puhelinlaitteiden riittävyys

Epäkohtailmoituksessa 2, 23.11.2021 asioina oli

- Henkilöstötilanne (työvuoroissa vain sijaisia)
- Vastuuvuorot (päivystyspuhelin sijaisella)
- Hoitotyö (tiedonkulku asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa, hoitotarvikkeet, apteekkitilaukset, hoitosuunnitelmien ajantasaisuus)
- Lääketurvallisuus (apteekkitoimitukset, huumelääkkeiden seurantakortit, lääkelaastarit)
- Asiakkaiden palvelujen toteutuminen (käyntien myöhästyminen, työntekijän poissaolosta ei tietoa)



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimet

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 2 (13)

### Henkilöstötilanne

Hoiva Petsamon vakituisten henkilöstön määrää Tammelan ja Tampellan kotihoidossa on pyritty lisäämään rekrytoimalla uutta henkilöstöä. Sekä lähihoitajien että sairaanhoitajien rekrytoinnit ovat edelleen avoinna ja uutta henkilöstöä palkataan saatavuuden mukaan.

Marraskuun 2021 lopussa Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa työskenteli

- 36 vakituista lähihoitajaa. Vakituista lähihoitajaa aloitti lokakuun lopun ja marraskuun aikana yhteensä 7.
- 7 vakituista sairaanhoitajaa. Sairaanhoitajista 1 työskenteli pääasiassa etänä ilta- ja viikonloppuaikaan vuoden loppuun saakka, muut 6 sairaanhoitajaa vastasivat hoitajatiimeistä.

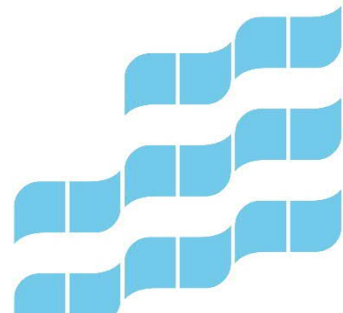
Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa työskentelee 14.1.2022:

- 36 vakituista lähihoitajaa, joista 3 on perhevapaalla. Yksi vakituinen lähihoitaja on aloittamassa 1.2.2022. Vakituisten lähihoitajien lisäksi alueella työskentelee 2 pitkäaikaista lähihoitajasijaista ja 24 lähihoitajaa tekee yksikössä keikkatyötä.
- 6 sairaanhoitajaa, joista 5 vastaa hoitajatiimeistä ja yksi työskentelee 50 % työajalla viikonloppuisin. Yksi vakituinen sairaanhoitaja on aloittamassa 31.1.2022.

Hoiva Petsamon vakituisten henkilöstön lisäksi lähihoitajahenkilöstöä hankitaan muilta palveluntuottajilta. Tammikuussa 2022 henkilöstöä on hankittu yhteensä 7 eri palveluntuottajalta: SunUra, Kehrälintu, Tampereen seudun kotiapu, Teampa, Mesimarjasi, Deal Henkilöstöratkaisut ja Hyvän Hoidon palvelut.

Hoitotiimissä 7 on 37 asiakasta (14.1.2022). Aamuvuoroissa on tarve 2-2,5 lähihoitajan työpanokselle ja iltavuoroissa 1 lähihoitajan työpanokselle, tarvittava henkilöstön kokonaismäärä ko. hoitotiimissä on 6 lähihoitajaa ja 1 sairaanhoitaja. Tiimissä työskentelee tällä hetkellä 1 vakituinen sairaanhoitaja ja 3 vakituista lähihoitajaa. Asiakkaiden hoidon jatkuvuutta varmistetaan sillä, että Hoiva Petsamon henkilöstön lisäksi samojen palveluntuottajien samoja työntekijöitä (Kehrälintu, Mesimarjasi) kohdistetaan mahdollisimman paljon tiimiin 7. Lisäksi Hoiva Petsamolle rekrytoitavat uudet lähihoitajat sijoittuvat tiimiin 7.

Tammelan ja Tampellan alueen kotihoitoon on tullut uusia sairaanhoitajia, joiden perehdytys ja osaamisen varmistaminen on toteutettu yhteistyössä. Sairaanhoitajien tiedollinen perehdytys on toteutettu Tampereen kaupungin toimesta ja käytännön perehdytys toisen sairaanhoitajan toimesta. Sairaanhoitajat ovat osallistuneet työpajoihin ja lisäksi sairaanhoitajia on perehdytetty paikan päällä. Sairaanhoitajat osallistuvat myös Kohota-verkoston yhteistyökokouksiin n. kaksi kertaa sekä kevät- että syyskaudella.



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteet

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 3 (13)

### Tiimirakenne ja muutokset

Tammelan ja Tampellan kotihoidon alue on ajettu 1.11.2021 alkaen seitsemään (7) hoitotiimiin aikaisemman viiden (5) hoitotiimin sijaan. Hoitotiimissä on sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Hoitotiimit on jaettu maantieteellisten alueiden mukaan. Hoitajatiimien asiakasmäärät ja siten myös niiden lähihoitajamäärät vaihtelevat. Asiakkaita hoitotiimeissä on 28-56 asiakasta.

Hoitotiimijako on tehty noudattamaan Tampereen kaupungin toimintatapaa. Sairaanhoitaja vastaa oman hoitotiiminsä asiakkaiden hoitotyön suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista yhteistyössä tiimin lähihoitajien kanssa. Tampereen kaupungin toiminnassa yhden sairaanhoitajan vastuulla keskimäärin 33 asiakasta (vaihteluväli 26-40). Jakamalla hoitotiimit viidestä seitsemään ja lisäämällä sairaanhoitajamäärää vastaavasti, on yhden sairaanhoitajan asiakasmäärää pystytty pienentämään. Lisäksi tehty hoitajatiimijako noudattaa Tampereen kaupungin toimintatapaa myös siltä osin, että yhdellä sairaanhoitajalla on asiakkaita vain yhdellä kotihoidon työasemalla (AITY, TA1Y ja TA4Y) ja rajatulla maantieteellisellä alueella. Aikaisemmin edeltävällä sopimuskaudella palveluntuottajalla yhdellä sairaanhoitajista on asiakkaita kaikilla kolmella kotihoidon työasemalla asiakasmäärän ollessa n. 80.

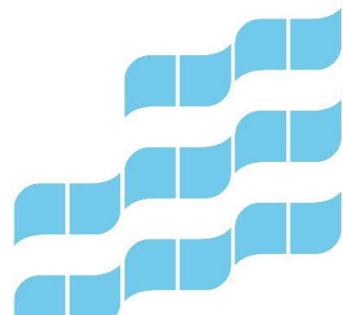
Hoitotiimijakoa tarkastellaan edelleen hallitusti ja yhteistyössä sairaanhoitajien kanssa. Seuraava suunniteltu muutos tehdään 2.2.2022 jolloin tiimien 5 ja 6 asiakasmäärää tasataan niin, että tiimistä 5 siirtyy n. 15 asiakasta ja 2 lähihoitajaa tiimiin 6. Tästä seuraava muutos toteutetaan tiimien 3 ja 4 välillä, tasaamalla asiakasmäärää samoin kuin edellä, muutoksen ajankohtaa ei vielä ole sovittu.

Tampereen kaupungin kotihoitoon on tehty hoitajatiimien toiminnan tueksi kotihoidon työntekijän käsikirja, joka on päivitetty myös Tammelan ja Tampellan kotihoitoon (Liite 1.1). Käsikirja toimii perehdytyksen tukena ja käsikirjan työkalupakki myös toimintaohjeina hoitajatiimeille ja työntekijöille.

### Kotihoidon yhteystiedot

Hoitajatiimien ja sairaanhoitajien uusien yhteystietojen tiedottaminen asiakkaille tapahtui marraskuussa tiimimuutosten jälkeen. Yhteystiedot on toimitettu asiakkaille ja uudet yhteystiedot toimitetaan aina, jos hoitotiimissä tapahtuu muutoksia. Kotihoidon yhteystiedot päivitetään myös kotihoidon hakuun

Tampereen kaupungin verkkosivulle. Viimeisin päivitys on tehty 13.1.2022. Marraskuussa kotihoidon haun päivittämisessä oli viive, johtuen muutosten suuresta määrästä ja viiveestä katuluettelon tekemisessä, eivätkä tiedot olleet tällöin ajan tasalla.



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystalvelut

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 4 (13)

### Työntekijöiden asiakaslistojen suunnittelu

Tammelan ja Tampellan kotihoodon alueilla on otettu käyttöön Tampereen kaupungin toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka 1.11.2021. Työnjakajien ja esihenkilöiden perehdytykset toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön aloitettiin lokakuussa.

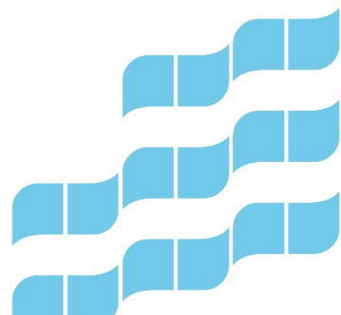
Toiminnanohjausjärjestelmän avulla kotihoodon asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmailta olevat käynnit kohdistetaan työntekijälle. Työntekijällä on käytössään toiminnanohjausjärjestelmän mobiilisovellus, mobiili-Hilikka, jota hän käyttää älypuhelimella. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttäminen puhelinlaitteella edellyttää voimassa olevaa Pegasos-käyttäjätunnusta sekä Hilikka-tunnusta.

Tampereen kaupungin käyttämässä toiminnanohjausjärjestelmässä on rajapinta Pegasos-potilastietojärjestelmään. Rajapinnan kautta asiakastiedot siirtyvät Pegasoksesta Hilikkaan ja työntekijän mobiililaitteella tekemät kirjaukset ja käyntitilastoinnit siirtyvät puolestaan Hilikasta Pegasokseen. Asiakaskäynti tilastoituu alkaneeksi työntekijän aloitettua asiakaskäynnin mobiililaitteellaan ja päättyneeksi, kun työntekijä päättää käynnin mobiililaitteellaan.

Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton myötä aikaisemmin vakiintuneita toimintatapoja ja käytäntöjä sekä työajan ohjeita on muutettu. Näiden, sekä Tampereen kaupungin toimintatapojen ja ohjeiden omaksuminen on edellyttänyt sekä työnjakajille että muille työntekijöille toistettua perehdytystä, ohjeiden tekemistä sekä myös tekemisen valvontaa.

Työnjakajat on perehdytetty ja ohjeistettu suunnittelemaan työntekijöiden työlistat Tampereen kaupungin toimintaohjeen mukaan niin, että asiakaskäynnit ovat tehtävissä oikea-aikaisesti ja oikean pituisina. Työnjakajien perehdytys on tapahtunut Tampereen kaupungin toimesta, perehdytyksestä on vastannut toiminnanohjausjärjestelmän pääkäyttäjä.

Työnjakajat suunnittelevat työntekijöiden työlistat optimoimalla käynnit. Optimoinnissa määrävänä tekijänä on asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmalta tulevat tiedot (käynnin ajankohta ja kesto), asiakkaan kaikkien käyntien keskittäminen samalle hoitajalle, käyntien aikavälin säilyttäminen, työvuoron alussa ja lopussa 20 min. viive ja työntekijän kuormitusprosentin noudattaminen. Lisäksi tausta-asetuksissa on 30 min. ruokatauko kaikissa työvuoroissa.



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystalvet

Liite 1 Selvitys epakohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 5 (13)

Mikäli työnjakoa on tarpeellista muokata optimoinnin jälkeen, voi työnjakaja siirtää käyntejä käsin. Lisäksi optimoinnin jälkeen tulleet käyntilisäykset sekä käynnit, jotka eivät optimoinnissa sijoitu kenenkään työntekijän työlialle, siirretään käsin. Tampereen kaupungin toimintaohjeen mukaan asiakaskäyntien siirtämistä käsin vältetään mahdollisimman paljon. Käyntejä käsin siirrettäessä korostuu työnjakajan toiminta ja huolellisuus. Huomioitavia asioita ovat mm. käyntien välimatkojen säilyttäminen ja käynnin toteutuminen oikeassa aikaikkunassa sekä työntekijälle suunnitellun ruokataulun säilyttäminen. Marraskuun jälkeen työnjako on toteutunut paremmin toimintaohjeiden ja toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönnoton myötä. Työnjaon ohjeita ja perehdytystä on kerrattu. Poikkeuksen asiakalistasuunnitteluun voi tehdä ainoastaan esimiehen ohjeesta. Tällainen tilanne voi olla silloin, kun kaikkiin poissaoloihin ei ole saatu järjestettyä korvaavaa tekijää ja asiakaskäyntejä joudutaan tilapäisesti lyhentämään.

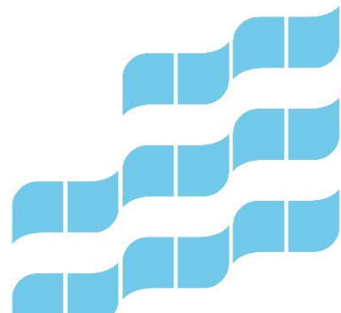
Työnjako tehdään valmiiksi pääsääntöisesti edellisenä arkipäivänä. Työntekijöiden poissaolotilanteessa työnjakajat voivat tarvittaessa jakaa asiakaskäynnit uudelleen vielä aamulla. Kaikkien työntekijöiden asiakaslistat voivat muuttua vielä ennen työvuoron alkua, eikä tästä tule työntekijöille erillistä ilmoitusta. Työvuorona aikana tehdyistä asiakaslistamuutoksista ilmoitetaan työntekijälle. Työnjakajat aloittavat työvuoron klo 6.30, jolloin heillä on 30 min. aikaa jakaa työt uudelleen ennen työntekijöiden työvuoron alkamista. Toiminnanohjausjärjestelmän pidemmän käyttökokemuksen myötä aamulla tapahtuvat asiakaslistojen muutokset ovat nopeutuneet, lisäksi työntekijöiden työvuorojen alkamisajankohta on yhtenäistetty alkamaan klo 7.00, lukuun ottamatta vastuuvuorossa olevia työntekijöitä, jotka aloittavat työvuoron klo 6.45. Näillä toimilla työn aloittamista aamuvuoroissa on sujuvoitettu.

### Vastuuvuorot

Jokaisessa hoitotiimissä on työvuorosuunnitelmassa nimetty vastuuvuoro yhdelle lähihoitajalle per työvuoro. Tampereen kaupungin ohjeen mukaan vastuuvuoroa ei kohdisteta muiden palveluntuottajien työntekijöille tai keikkalaisille. Mikäli hoitotiimissä ei ole työssä Hoiva Petsamon lähihoitajaa, siirretään vastuuvuorolaisen puhelut ja tehtävät toisen hoitotiimin vastuuvuorolaiselle. Toimintaohjeita on tarkistettu ja päivitetty, sekä perehdytetty työntekijöille, lisäksi vastuuvuorolaiselle on tehty työn tueksi tarkistuslistatyypinen ohje ilta- ja viikonlopputyöhön (Liite 1.2).

### Puhelinlaitteiden riittävyys

Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa työntekijöiden käytössä olevin puhelinlaitteiden määrää lisättiin marraskuun 2021 aikana niin, että 25.11.2021 käytössä on ollut yhteensä 65 puhelinta, kun



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 6 (13)

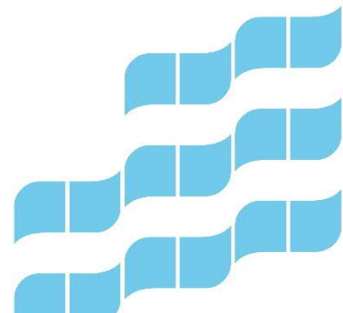
yhden työpäivän aikana työvuoroissa on keskimäärin 37 työntekijää. Puhelinlaitteet eivät ole henkilökohtaisia. Mikäli työntekijällä ei jostain syystä ole käytössään puhelinlaitetta, saa hän paperisen asiakaslistan sekä pääsyn kannettavalle tietokoneelle ja sitä kautta pääsyn potilastietojärjestelmään.

#### Asiakkaiden palvelujen toteutuminen

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton jälkeen, 1.11.2021 – 14.1.2022 välisenä aikana, asiakaskäyntejä on jäänyt toteutumatta esihenkilöille tulleen tiedon mukaan 24 kpl. Kaikissa tilanteissa on selvitetty tilanteeseen johtaneet syyt ja joista kaikista tilanteista on tehty myös HaiPro -ilmoitus, yhteensä 16 ilmoitusta (Taulukko 1). Marraskuussa käyntejä on jäänyt tekemättä 15, joulukuussa seisemän ja tammikuussa kaksi.

Taulukko 1. HaiPro-ilmoitukset 1.11.2021 – 14.1.2022

HaiPro-ilmoitukset		1.11.2021 - 14.1.2022
Tapahtuma	kpl	
Käynti tekemättä	16	Selite
10.1.2022	1	työnjakajan virhe, kotiutuspäivän käynti lisätty väärälle asiakkaalle Hilkkassa
3.1.2022	1	työnjakajan virhe, keskeytys päättämättä
31.12.2021	1	työnjakajan virhe, kotiutuspäivänä käyntiä ei ole lisätty Hilkkasaan
14.12.2021	1	asiakaslista jäänyt kokonaan tekemättä, työntekijän poissaoloa ei ole huomattu (6 eri asiakasta)
30.11.2021	1	työnjakajan virhe, käynti kohdistamatta työntekijälle
24.11.2021	1	työnjakajan virhe, käynti kohdistamatta työntekijälle
23.11.2021	1	työntekijä jättänyt tekemättä
19.11.2021	1	työnjakajan virhe, käynti kohdistettu työntekijälle, joka ei ole ollut työvuorossa
15.11.2021	1	työnjakajan virhe, kotiutuspäivän käyntiä ei ole lisätty työntekijälle
11.11.2021	1	kotiutuspäivän iltakäynnin tarpeesta ei ole tullut tietoa kotihoitoon
9.11.2021	2	2 eri työntekijää jättänyt tekemättä (3 eri asiakasta)
7.11.2021	1	1 asiakkaan 2 käyntiä kokonaan tekemättä, käynnit poistettu, työntekijän virhe
1.11.2021	3	asiakaslista jäänyt kokonaan tekemättä, työntekijän poissaoloa ei ole huomattu (5 eri asiakasta)



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystalvelut

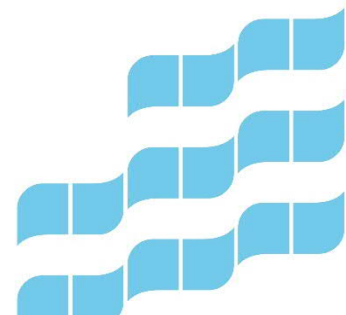
Liite 1 Selvitys epakohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 7 (13)

Aika välillä 18.11.2021 – 24.11.2021 tehdyssä otoksessa aamukäyntejä (klo 7-10) on tehty yhteensä 817 kpl. Näistä käynneistä 38 kpl on tehty myöhässä (Taulukko 2). 18 käyntiä on ollut sellaisia, joiden viivästymisestä asiakkaalle voi arvioida olleen haittaa asiakkaalle. 20 käyntiä on ollut luonteeltaan tarkistus- tai varmistuskäyntejä sekä sellaisia työtehtäviä sisältäviä, joiden ei ole välttämätöntä toteutua tiettyyn kellonaikaan. Asiakkaiden palvelutarvetta tarkastellaan edelleen ja palvelu- ja hoitosuunnitelmia päivitetään vastaamaan asiakkaiden todellista tarvetta. Lisäksi ohjeen mukaan asiakkaan käyntitietoihin kirjataan, mikäli asiakkaan kanssa on sovittu siitä, että käynti voidaan tehdä palvelu- ja hoito-suunnitelmalla olevan aikaikkunan ulkopuolella.

Taulukko 2. Myöhässä tehdyt käynnit 18.11.2021 – 24.11.2021

<b>TA1Y</b>	<b>(7-10)</b>	<b>Kriittiset</b>
18.11.2021	3	1 tukisidokset
19.11.2021	3	1 tukisukat, 1 aamupala
20.11.2021	2	
21.11.2021	2	1 tukisidokset
22.11.2021	5	2 aamulääkkeet, 2 tukisukat
23.11.2021	1	
24.11.2021	6	4 aamulääkkeet
<b>TA4Y</b>	<b>(7-10)</b>	<b>Kriittiset</b>
19.11.2021	1	1 aamulääkkeet
23.11.2021	1	
24.11.2021	1	1 aamutoimet
<b>AITY</b>	<b>(7-10)</b>	<b>Kriittiset</b>
18.11.2021	2	
21.11.2021	3	1 aamulääkkeet, 1 aamulääkkeet ja aamutoimet
22.11.2021	7	2 aamulääkkeet ja aamutoimet
24.11.2021	1	

Asiakkaiden palvelujen toteutumiseen oikea-aikaisesti on kiinnitetty huomiota ja toimenpiteitä oikea-aikaisuuden varmistamiseksi on tehty. Työntekijöiden riittävä määrä työvuorossa pyritään varmistamaan hankkimalla työntekijöiden poissaoloihin sijaisia, keinoina on keikkalaisten rekrytointi ja henkilöstön hankkiminen muilta palveluntuottajilta. Kaikkiin akuutteihin poissaoloihin ei toimista huolimatta ole kuitenkaan saatu sijaista palkattua ja käyntejä on jouduttu siitä johtuen tekemään palvelu- ja hoitosuunnitelmasta poikkeavaan aikaan.

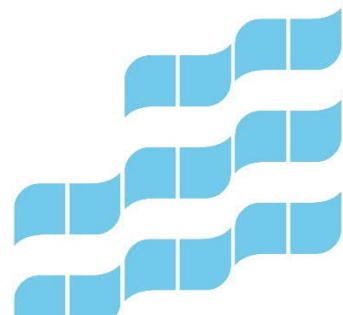


Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystalvelut

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 8 (13)

Tiedonkulkuun työntekijöiden poissaoloista esihenkilöltä työnjakajalle on sovittu toimintatapa, samoin uusien asiakkaiden ja asiakkaiden palveluissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta työnjakajalle on sovittu käytännöt. Tällä pyritään varmistamaan se, että asiakaskäynnit on suunniteltu työntekijöiden työlistoille niin kuin niiden kuuluu olla. Sekä työnjakajien että työntekijöiden perehdytystä poissaolotilanteiden hallintaan on kerrattu ja jatkettu. Lisäksi sairaanhoitajat ovat saaneet perehdytyksen toiminnanohjausjärjestelmän käyttämiseen, ja heidän ja työnjakajien väliseen tiedottamiseen on otettu käyttöön Hilka-viestit vastaavasti kuin muilla kotihoidon alueilla. Työntekijöille on annettu ohje asiakkaan käyntiaikojen noudattamisesta sekä käyntien tekemisestä oikea-aikaisesti sekä osaksi perehdytystä on otettu käyttöön päivittäisen asiakastyön tarkistuslista (Liite 1.3). Perehdytys jatkuu sekä yksikköpalavereissa että yksilökohtaisesti. Tarvittaessa yksittäisen työntekijän kanssa on käyty työnjohdollinen keskustelu. Työntekijöiden poissaoloilmoituksiin tehdyt uudet toimintatavat ja käytännöt ovat korjanneet poissaoloilmoitusten tilannetta.

Asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteutumista seurataan omavalvonnallisilla toimenpiteillä. Seuranta tehdään HaiPro-järjestelmässä, joka on otettu käyttöön 26.10.2021. HaiPro-ilmoituksia on tehty ajalla 1.11.2021 – 14.1.2022 yhteensä 54 kpl (Taulukko 3). Marraskuussa ilmoituksia on tehty 23, joulukuussa 25 ja tammikuussa 6. HaiPro-ilmoitukset tulevat tiedoksi sekä yksikön lähiesimiehelle että Tampereen kaupungin kotihoidon päällikölle.





Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystalvet

Liite 1 Selvitys epakohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito

9 (13)

Taulukko 3. HaiPro -kooste 1.11.2021 – 14.1.2022

Raporttityyppi: Tallenna haku ehdot  
Ristiintaulukointi  Tallenna haku ehdot

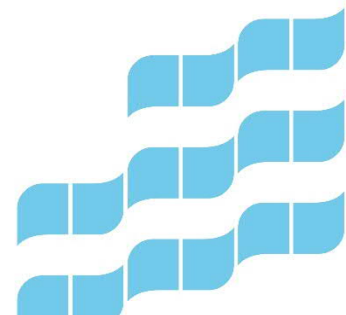
Ota mukaan  potilasturvallisuus  työturvallisuus  tietoturva  toimintaympäristö  potilaiden ilmoitukset ajalta: marraskuu 2021 - tammikuu 2022

ja Yksikkö, jossa tapahtui on .....Hoiva Petsamo Lisää uusi ehto

ja tila on  Kaikki: 54  Odottaa käsittelyä: 15  Odottaa lisätietoja: 0  Käsittelyssä: 0  Valmis: 39

Tapahtuman tyyppi	Tapahtuman luonne		Yht
	läheltä piti	tapahtui potilaalle	
Ei tiedossa	2	1	3
Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä	3	14	17
Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä	4	7	11
Diagnoosiin liittyvä	0	0	0
Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä	2	2	4
Operatiiviseen toimenpiteeseen liittyvä	0	0	0
Invasiiviseen toimenpiteeseen liittyvä	0	0	0
Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä	5	10	15
Muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvä	1	4	5
Laboratorio- , kuvantamis- tai muuhun potilastutkimukseen liittyvä	0	0	0
Laitteeseen tai sen käyttöön liittyvä	0	0	0
Aseptiikkaan / hygieniaan liittyvä	0	1	1
Tapaturma, onnettomuus	0	0	0
Väkivalta	1	1	2
Poikkeama sädehoidon toteutuksessa	0	0	0
Muu	0	0	0

HaiPro-ilmoitusten lisäksi työntekijöille on ohjeistettu ja myös perehdytyksessä tuodaan esille jokaisen työntekijän oikeus ja mahdollisuus tehdä sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitus, mikäli hän huomaa työssään epakohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään lähiesimiehelle, lisäksi se tulee Tampereen kaupungin kotihoiton päällikölle, Ikäihmisten palveluryhmän johtajalle ja sosiaali- ja terveystalveten johtajalle. Työntekijöitä on kannustettu ilmoitusten tekemiseen, eikä epäkohdan esille nostaneeseen työntekijään kohdisteta mitään toimia, vaan lähtökohtana on toiminnan jatkuva parantaminen yhdessä tekemisen ja avoimen toimintakulttuurin keinoin.



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystalvelut

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito

10 (13)

## Hoitotyö

Asiakkaiden hoitosuunnitelmien päivityksestä vastaa hoitajatiimin sairaanhoitaja, samoin kuin siitä, että lähihoitajat ovat tietoisia hoitosuunnitelman päivityksestä ja lääkärin määräyksistä. Hoitajatiimien palaverissa käsitellään poikkeamailmoitukset ja sovitaan toimintatavat, jotta vastaavilta vältetään jatkossa.

Lähihoitajien vastuu ja rooli asiakkaan hoitotyön toteuttajana sekä lähihoitajien vastuunoton lisääntyminen (esim. asiakkaille vietävät lääkelistat, lääkkeet, apteekki- ja hoitotarviketilausten tekeminen, hoitotarvikkeiden ohjeen mukainen käyttö, ennakointi lääkkeiden jaon yhteydessä, lääkärin määräämien mittausten toteuttaminen ja tulosten kirjaaminen asianmukaisesti) edellyttää lähihoitajien perehdyttämistä edelleen. Sairaanhoitajien perehdytyksen lisäksi lähihoitajille on tehty perehdytysuunnitelma (Liite 1.4), joka on otettu käyttöön.

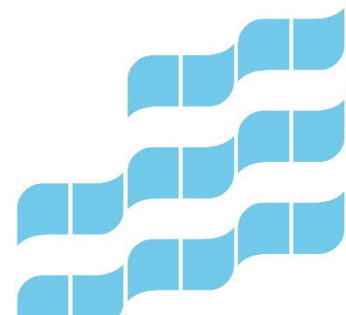
Asiakasasioista tiedottamiseen sovittu yhtenäinen käytäntö kaikissa hoitajatiimeissä 26.11.2021 alkaen. Jokaisessa hoitajatiimissä sairaanhoitajien työpisteissä on jatkossa lokerikko ja vihko mihin tiimiläiset voivat kirjoittaa viestiä tai tuoda asiakkaalta sairaanhoitajalle tulevia tiedotteita (esim. asiakkaiden kutsukirjeet poliklinikakäynneille). Lisäksi asiakasasioista puhutaan hoitajatiimien palaverissa.

Perehdytysohjeisiin lisätään vielä muistilista työntekijöiden tueksi, johon kirjataan miten tiedonkulku missäkin asiakasasioissa hoituu, kenen toimesta kauppa-, apteekki-, hoitotarvike- ym. tilaukset tehdään, samoin kuin tilauksen yhteystiedot. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmässä on otettu käyttöön seuraavan käynnin huomiot -toiminto, jolla seuraavalle käynnille menevälle työntekijälle voi tiedottaa ajankohtaisia huomioitavia asioita, kuten esim. annospussien tai hoitotarvikkeiden vieminen asiakkaalle tai hoitosuunnitelmanmuutoksen huomioiminen. Perehdytyksen ja ohjeiden lisäksi hoitotyön käytäntöjen toteutumisessa tarvitaan edelleen myös valvontaa ja epäkohtiin sekä sovittujen toimintaohjeiden vastaiseen toimintaan puuttumista.

## Lääketurvallisuus

Lääketurvallisuuden varmistamisessa noudatetaan Tammelan ja Tampellan kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaa (Liite 1.5), jonka vastuulääkäri on allekirjoittanut 21.12.2021.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu vastaavaksi kuin muissa Tampereen kaupungin kotihoidon yksiköissä alueen omat käytännöt huomioiden. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen sekä lähi- että sairaanhoitajien kohdalla toteutuu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 11 (13)

Apteekki toimittaa asiakkaiden lääkkeet säännöllisesti maanantaisin ja torstaisin kotihoiton toimipisteeseen. Lääketoimitusten vastaanotto apteekista on sovittu 26.11.2021 alkaen niin, että se, joka vastaanottaa toimituksen, kuittaa sen vastaanotetuksi ja hoitaa lääkkeet oikeisiin kaappeihin. Edelleen 20.12.2021 on sovittu, että apteekki toimittaa lääkkeet koordinaattorille, joka on paikalla arkipäivisin. Koordinaattori tarkistaa lääketoinituksen ja huolehtii lääkkeiden sijoittamisesta hoitotiimien huoneissa oleviin lukittuihin lääkekaappeihin.

Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden säilytyksessä ja annostelussa noudatetaan erityistä huolellisuutta ja näiden lääkkeiden lääkekohtaiset seurantakortit on otettu käyttöön.

Lääkehoidon perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen on kiinnitetty huomiota lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Sairaanhoidajat perehdyttävät lähihoitajat lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoidon toteuttamisen vastuksiin ja toimintatapoihin. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla on voimassa oleva lääkehoitolupa. Luvan saamisen edellytyksenä on perehdytys, osaamisen osoittaminen tentillä sekä näytöt.

14.1.2022 lääkelupien tilanne on seuraava:

Lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat 40 kpl

- vakituiset lähihoitajat 22 kpl
- lähihoitaja sijaiset ja keikkalaiset 13 kpl
- sairaanhoitajat 5 kpl

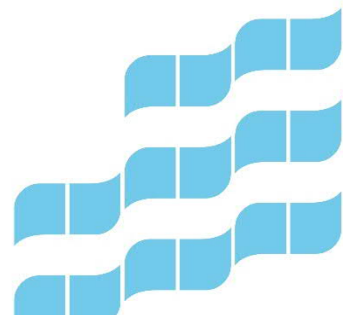
Lääkärin allekirjoitettavana olevat lääkeluvat 10 kpl

- vakituiset lähihoitajat 6 kpl
- lähihoitajasijaiset ja keikkalaiset 3 kpl
- sairaanhoitaja 1 kpl

Kesken olevat lääkelupasuoritukset 15 kpl

- vakituiset lähihoitajat 5 kpl
- sijaiset ja keikkalaiset 10 kpl

Nykyinen tilanne lääkeluvallisista työntekijöistä on riittävä ja sillä varmistetaan turvallisen lääkehoidon toteutuminen.



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

Liite 1 Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito 12 (13)

### Tampereen kaupungin toiminta ja Koivupirtin rooli

Tampereen kaupunki vastaa kokonaisuudessaan Tammelan ja Tampellan kotihoidon toiminnasta. Tampereen kaupunki vuokraa yksikössä tarvittavan henkilöstön ja päivittäisen työnjohdon, vastaa asiakkaiden palveluista ja asiakastyöhön liittyvistä toimintaohjeista ja käytännöistä. Päivittäinen

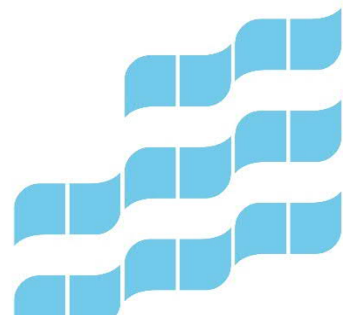
työnjohto tapahtuu Tampereen kaupungin toimintaohjeiden mukaisesti. Yksikön henkilöstö on työsuhteessa joko Hoiva Petsamoon/Koivupirttiin tai heidän työnantajansa on joku toinen palveluntuottaja. Kukin palveluntuottaja vastaa oman henkilöstönsä osalta työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten esim. työntekijän poissaoloilmoituksen vastaanottamisesta ja palkanmaksusta.

Tammelan ja Tampellan kotihoidon johtaminen ja toiminnan vastuut on tiedotettu työntekijöille ensimmäisen kerran 21.10.2021 pidetyssä henkilöstöinfossa (Liite 1.6). Tämän jälkeen johtamisjärjestelmästä ja vastuista on tiedotettu uudelleen yksikköpalaverissa 1.12.2021 (Liite 1.7) ja edelleen vastuita on täsmennetty 12.1.2022 päivitetystä kaaviosta (Liite 1.8).

Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa tiedonkulku on ollut puutteellista, pääasiassa tiedotus tapahtui alkuun henkilökohtaisesti ja sähköpostitse, myös joitakin yksikköpalavereita on pidetty. Marraskuun aikana on sovittu toimintamallit tiedotukseen ja tiedonkulkuun Tampereen kaupungin toimintakäytäntöjen mukaisesti.

Tiedotukseen sovitut toimintamallit ja käytännöt:

- Säännölliset työyksikköpalaverit 1.12.2021 alkaen. Työyksikköpalaverit pidetään joka toisella viikolla keskiviikkoisin. Työyksikköpalavereissa käsitellään kaikkia koskevia yhteisiä asioita, tiedotettavia asioita sekä poikkeamailmoitukset.
- Säännölliset hoitajatiimipalaverit 8.12.2021 alkaen, joka toisella viikolla keskiviikkoisin. Hoitajatiimipalavereissa käsitellään kunkin hoitajatiimin asiakasasioita.
- Sairaanhoidtajapalaverit pidetään säännöllisesti viikoittain perjantaisin, alkanut 26.10.2021.
- Asiakasohjauksen, kotihoidon ja kotikuntoutuksen yhteistyöpalaverit pidetään säännöllisesti. Alkuun palaverit on pidetty n. kerran kuukaudessa, jatkossa on tarkoitus pitää 2-3 kertaa sekä kevät- että syyskaudella. Näissä palavereissa käsitellään asiakasprosessiin liittyviä yhteistyöasioita. Viimeisin yhteistyöpalaveri on pidetty 2.12.2021, jossa päivitetty sen hetkinen toimintatapa (Liite 1.9). Seuraava yhteistyöpalaveri on sovittu pidettäväksi 26.1.2022.
- 



Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystalvelut

Liite 1 Selvitys epakohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja  
Tampellan kotihoito

13 (13)

- CGA-palaverit (moniammatillinen geriatrinen arviointi) pidetään n. kerran viikossa- kahdessa/hoitajatiimi. CGA-palavereissa käsitellään asiakkaiden asioita moniammatillisessa tiimissä, johon kuuluu ja palaveriin osallistuu asiakkaan asiakasohjaaja, sairaanhoitaja sekä kotikuntoutuksen fysio- ja toimintaterapeutti.
- Alueen lääkäryhteistyöpalaveri, pidetty 14.12.2021, jossa käsitellään ajankohtaisia lääkäritoimintaan liittyviä asioita. Seuraava lääkäryhteistyöpalaveri on sovittu pidettäväksi 18.1.2022.
- Kotihoidon johtotiimin säännölliset palaverit, aloitettu 1.12.2021. Näissä on mukana Tampereen kaupungin ja Hoiva Petsamon vastuuhenkilöt. Asialistalla kotihoidon päivittäiseen johtamiseen ja esihenkilöiden ja koordinaattoreiden keskinäiseen työnjakoon ja yhteistyöhön liittyviä asioita.

Tampereella 17.1.2022

Sirkku Miettinen  
Kotihoidon päällikkö

Liitteet:

Liite 1.1. Kotihoidon työntekijän käsikirjaTammela ja Tampella12\_2021

Liite 1.2. Vastuuvuoron tarkistuslista ilta- ja viikonlopputyö

Liite 1.3. Päivittäisen asiakastyön tarkistuslista

Liite 1.4. Pehdytysuunnitelma kotihoitoon

Liite 1.5. Lääkehoitosuunnitelma Tammelan ja Tampellan kotihoito

Liite 1.6. Johtaminen ja toimintavastuut 21.10.2021

Liite 1.7. Johtaminen ja toimintavastuut 15.12.2021

Liite 1.8. Johtaminen ja toimintavastuut 12.1.2022

Liite 1.9. Toiminta ja käytännöt 2.12.2021

