

# PERHONJOKILAAKSON KOTIHOITO SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA- SUUNNITELMA



## Sisällys

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	28

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Y-tunnus 0216462-3

Kokkola

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Perhonjokilaakson kotihoito

Palveluesimies Karita Eteläperä, Pajalantie 1 as 4, 69600 Kaustinen

Halsuan tiimi: Senioriasumisyksikkö Kannelma, Kauppisentie 10, 69510 Halsua

Kaustisen tiimi: Oktaavintie 3, 69600 Kaustinen

Perhon tiimi: Vanhainkodintie 19, 69950 Perho

Räytingin tiimi: Seksmannintie 3, 69820 Räyriki

Vetelin tiimi: Pallotie 14, 69700 Veteli

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito, palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omissa kodeissaan

Esimies Karita Eteläperä

Puhelin 040 8042481      Sähköposti karita.etelapera@soite.fi

Vastuusairaanhoitaja vs Henna Käsäkoski

Puhelin 040 8045926      Sähköposti henna.kansakoski@soite.fi

### **Toimintalupatiedot**

Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelein.

Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät [palse.fi](http://palse.fi) sivuilta.

Kotihoidossa on käytössä palveluseteli. Tästä vastaa palvelusetelitiimi, joka toimii kotihoidon toiminnanohjauksen alla. Yhteystiedot: Palveluesimies Marjo Kero-Järvilä, p. 044 7307616.

Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja. Hän itse valitsee palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia ostopalveluna. Ostopalvelusta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna kunta ostaa jonkin palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa kunnan sosiaali- tai terveyspalvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

VISIO: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

TOIMINTA-AJATUS: Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

#### ARVOSTAVA KOHTAAMINEN

##### Asiakastyössä

- Huomioimme hyvät käytöstavat työskennellessämme: tervehdimme ja käyttäydymme asiakasta kohtaan kunnioittavasti
- Kohtaamme asiakkaat ystävällisesti, yksilöllisesti ja kiireettömästi persoonallisuus huomioiden.
- Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta.
- Arvostamme asiakasta, sekä hänen kotiaan ja omaisia.

##### Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Arvostamme ja kohtelemme työkavereita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti
- Arvostamme omaa ja työkavereiden tekemää työtä.
- Ylläpidämme hyvää yhteistyötä ja tarjoamme apua toisillemme.
- Annamme ja vastaanotamme palautetta.

##### Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Arvostamme yhteistyökumppaneita ja huolehdimme hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa
- Kohtelemme yhteistyökumppaneita asiallisesti ja ystävällisesti
- Viestimme asiallisesti työnantajastamme

## AVOIMUUS

### Asiakastyössä

- Keskustelemme avoimesti, rehellisesti ja luottamuksellisesti asiakkaan ja omaisten kanssa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja käsittelemme ne ohjeiden mukaisesti.
- Arvioimme käytänteiden ja toimintojen kehittämistä saadun palautteen perusteella.
- Huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä.

### Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Tiedotamme asioista rehellisesti ja avoimesti yksikön sisällä.
- Palaverikäytännöt ovat säännölliset.
- Palavereista laaditaan muistiot henkilöstön luettavaksi.
- Muistiot tallennetaan K-asemalle tiimikansioihin ja ovat siellä luettavissa

### Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Soiten vastuu-, palvelu- ja toimialueen johtoryhmien palaveri muistiot ovat sähköisesti henkilöstön luettavissa. Näiden muistioden asiat informoidaan säännöllisesti yksikön palaverissa.

## OSALLISUUS

### Asiakastyössä

- Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kuullaan ja heitä osallistetaan, yksilöllisyys huomioiden, omaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa.
- Toteutetaan kuntouttavaa työtettä.
- Tuemme asiakkaiden turvallista kotona asumista.
- Otamme omaiset mukaan asiakkaan hoitoon ja informoimme heitä muuttuvista tilanteista.

### Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Palavereissa keskustelemme avoimesti ja päätämme yhteisistä asioista, joihin voimme vaikuttaa.
- Koulutuksissa käyneet antavat koulutuspalautteen työyksikön palaverissa.
- Laadukellon mukaiset suunnitelmat ja arvioinnit tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.
- Kannustamme ja opetamme toisiamme uusien työmenetelmien oppimisessa.

### Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Nimettyjen vastualueiden mukaisesti, työntekijät osallistuvat organisaation eri vastuuryhmien koulutuksiin ja kokouksiin säännöllisesti. He antavat palautteen tapahtumista yksikön palaverissa.

## VASTUULLISUUS

### Asiakastyössä

- Hoidamme asiakkaat vastuullisesti ja ammattitaitoisesti. Reagoimme asiakkaan voinnin muutoksiin.

- Hyödynnämme muiden ammattiryhmien osaamista, asiakkaiden hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Huomioimme työssämme kustannustehokkuuden, sekä kestävän kehityksen periaatteet.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Käymme yksikön palaverissa läpi toimintaohjeet, jotka auttavat selviytymään erilaisista tilanteista.
- Olemme ottaneet käyttöömme myös työaikamallin, joka tukee henkilöstön työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista.
- Kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksissa nousseet kehittämistarpeet/toiveet, huomioidaan yksikön koulutussuunnitelmassa.
- Jokainen kantaa vastuun omasta työstään ja tiedottamisesta, sekä nimettyjen vastuualueiden tehtävien hoitamisesta.
- Vaikeatkin asiat nostetaan esille ja keskustellaan avoimesti.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan parhaaksi.
- Toimintamme on eettistä ja noudatamme organisaation toimintaohjeita.
- Toimimme kustannustehokkaasti.

## YHDENVERTAISUUS

Asiakastyössä

- Kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti taustasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta.
- Palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä
- Kohtelemme toisiamme tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti.
- Työhyvinvointia tuetaan mm. kiertävällä 6 viikon työvuorosuunnitelulla.
- Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa työvuorosuunnitteluun toiveiden avulla SA –Titaniassa.
- Esimies on läsnä ja auttaa tarvittaessa työntekijöitä asioiden selvittelyssä ja arjesta selviytymisessä.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Henkilöstöä kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti.
- Päätöksenteko on johdonmukaista ja henkilöstön työhyvinvointia tukevaa.
- Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, asiakkaiden yhdenvertaisuus huomioiden.

Toimintaperiaatteenamme on tarjota laadukasta, turvallista ja asiakaskeskeistä hoitoa ja hoivaa kotihoidon kriteereiden mukaisesti. Toteutamme hoidon kuntouttavalla työotteella, jonka tarkoituksena on hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti hoitaa askareita ja asioita yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta. Yksikössämme noudatetaan säädettyjä lakeja ja asetuksia sekä toimintaohjeita ja -sääntöjä.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin 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 henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienkartoitusta tehdään säännöllisesti. Perhönjokilaakson kotihoidon riskienarviointi on tehty viimeksi keväällä 2021 Laatuportin riskienhallintaohjelmaa apuna käyttäen. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla oli sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat ja yksikön esimies sekä työsuojeluvaltuutettu. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet ja niihin on reagoitu.

Seuraamme ja noudatamme Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. Covid -19 (mm. käsihygienia, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö). Yksikön jokainen hoitaja on saanut koronaperehdytyksen kevään/kesän 2020 aikana. Koronaperehdytys kuuluu myös osana perehdytystä, jolloin jokainen uusi työntekijä sen myös suorittaa.

Yksin työskentelyyn liittyviä riskitekijöitä ennakoidaan ja tarvittaessa asiakaskäynti suoritetaan parityönä työn fyysisyyden tai turvallisuuden vuoksi. Vartijapalvelua käytetään tarvittaessa ja työntekijöiden työmobiileihin on ladattu 112 –sovellus hätätilanteita varten. Yksikössä on sovittu tiimeittäin turvasana



puhelin keskusteluun, jota käytetään, jos kotikäynnillä tarvitaan kiireellisesti viranomaisen apua ja jota käynnin suorittava hoitaja ei turvallisuussyistä pysty itse soittamaan.

Asiakaskäynneillä käytössämme on Tarkista koti turvalliseksi –lomake, joka käydään läpi asiakaskäynnillä. Asiakaskäynneillä havaittuihin epäkohtiin puututaan niiden poistamiseksi.

Asiakas siirtoihin ja nostoihin liittyviä riskitekijöitä on pyritty poistamaan ja minimoimaan riittäväillä ja oikeilla apuvälineillä. Yksikköön on hankittu nostovöitä, pähkinäpalloja ja ilmalla täyttyviä nostotyynyjä.

Yksikössämme on käytössä lääkehoidon suunnitelma, joka perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoidonsuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain.

Hoitoon liittyvistä läheltä piti ja vaaratilanteista, sekä henkilöstöön kohdistuneista tapaturmista ilmoitus tehdään Laatuportti –ohjelmaan. Tapahtumat käsitellään säännöllisesti yksikön aluepalaverissa ja tarvittaessa henkilöstön kanssa laaditaan korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

Työturvallisuuden lisäämiseksi talvisaikaan on hankittu hiekkapussit, nastaremmat kenkiin, lumilapiot leasing-autoihin, tasku/otsalamput. Kesäaikana muistutetaan palaverissa säännöllisesti riittävästä nesteytyksestä työpäivän aikana.

Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisillä täydennyskoulutuksilla seuraamalla Soiten kotihoidon koulutussuunnitelmaa. Sairaspoissaoloja seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa toimintaohjeen mukaisesti, esimies käy työntekijän kanssa vartu- ja työterveysneuvottelut. Tarvittaessa järjestetään korvaava työtä, työntekijöillä on myös mahdollisuus työkiertoon organisaation sisällä.

Halsuan, Vetelin keskustan ja Kaustisen toimitilat ja senioriasuminen sijaitsevat kyseisissä kunnissa toimivien tehostetun palveluasumisyksiköiden kanssa samoissa kiinteistöissä. Näiden toimitilojen sekä senioriasumisen palo- ja pelastus- sekä turvallisuussuunnitelmat laaditaan ja päivitetään yhteistyössä tehostetun palveluasumisen esimiesten kanssa.

Perhon kotihoidon tilat ovat kunnan vuokraamissa tiloissa, johon kunta laatii em. suunnitelmat. Vetelin Räyriingin Kuusikodin toimitilat ovat myös kunnalta vuokratuissa tiloissa. Samassa kiinteistössä on myös senioriasumisen yksikkö, jonka asunnot vuokraa kunta suoraan asukkaille. Kotihoito tuottaa palvelut asiakkaille. Vetelin kunnan vastuulla on kyseisten tilojen palo- ja pelastussuunnitelma. Kotihoito laatii toimintaohjeen, jonka mukaan esim. palotilanteessa toimitaan.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii 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. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavoilla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä

Asiakas, omaiset ja henkilökunta noudattavat yhdessä laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jossa laaditaan ohjeet hoidon ja hoivan toteuttamiseksi sekä tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Ensiapu pätevyyspäivitys 3 vuoden

Lääkehoidon pätevyyspäivitys uusiminen 5 vuoden välein

Lääkehoitosuunnitelman päivitys vuosittain

Alkusammutusharjoitus 5 vuoden välein

Yksikön riskienarviointi vuoden välein tai toiminnan muuttuessa

Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan / yhteystietojen muuttuessa.

Laiterekisterin ajantasaisuus

Sairaspoissaolojen seuranta ja toimintaohjeen mukaiset keskustelut ja toimenpiteet.

Työntekijäkohtaisen täydennyskoulutusveloitteen toteutumisen seuranta.

Tietosuojaja tietoturva verkkokoulutukset

Turvallisuussuunnitelma

Paloturvallisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisharjoitukset sekä turvallisuuskävelyt

Koronarokotesuoja

### **Riskien tunnistaminen**

Henkilökunnan käytössä on Laatuportti - ohjelma, joka on turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely. Henkilökunta tekee haitta- ja vaaratapahtuma tilanteista, sekä työtapaturmista sähköisen ilmoituksen Laatuportti -ohjelmaan ja se lähetetään lähiesimiehen käsiteltäväksi siihen yksikköön mistä tapahtuma on lähtöisin. Lääkepoikkeamista ollaan tarvittaessa yhteydessä myös suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Kaikista havaituista epäkohdista ja laatu poikkeamista ilmoitetaan viiveettä esimiehelle.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, käsitellään tiimissä.

Tapahtumat käsitellään säännöllisesti ja etsitään syy-yhteys tapahtuneelle. Poikkeamiin reagoidaan niiden edellyttämällä vakavuudella, tarvittaessa välittömästi ja seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta. Johdonkatselmuksessa vuositasolla käydään HAVA-ilmoitukset läpi. Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Yksikön omaavonnan suunnittelusta vastaa esimies yhdessä koko henkilöstön kanssa. Lisäksi omaavonnan eri osa-alueille esim. lääkehoito, hygienia, hoito- ja palvelusuunnitelma, laiteturvallisuus on nimetty vastuuhenkilöt. Omaavonntasuunnitelma on päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa aluepalavereissa.

Karita Eteläperä, palveluesimies/vastuualuejohtaja, Perhonjokilaakson kotihoito  
Pajalantie 1 as 4  
69600 Kaustinen  
[karita.etelapera@soite.fi](mailto:karita.etelapera@soite.fi)  
040 8042481

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta**

Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Seuranta toteutetaan aktiivisesti päivittäisissä toimissa sekä henkilöstön että esimiehen toimesta. Omaavonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat. Päivitys tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on nähtävissä yksikön tiimien toimitilojen ilmoitustauluilla, senioriasumisen yksiköiden ilmoitustauluilla sekä soitenetissä yksikön kansiossa. Lisäksi omaavonntasuunnitelma on kaikkien nähtävissä Soiten verkkosivuilla osoitteessa [www.soite.fi](http://www.soite.fi).

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön joko suoraan tai toiminnanohjauskeskuksen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan Soiten kotihoidon myöntämisen kriteereihin perustuen. Kotisairaanhoidajan palveluihin tullaan lääkärin läheteellä.

### Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Uudet asiakkaat ohjautuvat toiminnanohjauskeskuksen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan kokemaa palvelutarve suhteessa kotihoidon myöntämiskriteereihin ja kotihoidon prosessin kuvaukseen. Jos asiakas tulee ensimmäistä kertaa kotihoidon palvelujen piiriin, hänelle aloitetaan kotihoidon arviointijakso, joka on kestoltaan keskimäärin 4 vkoa. Jakson aikana arvioidaan asiakkaan palvelujen tarvetta ja hänelle laaditaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan avun tarve kokonaisvaltaisesti.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI- toimintakyvyn arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi vuosittain. Tällä arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan ravitsemuksellista tilaa. Tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaille tehdään RAI Screener arviointi tarvittaessa.

### Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Pääsääntöisesti suunnitelma annetaan asiakkaalle ja päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein. Tarvittaessa järjestetään hoitopalaveri asiakkaan, omaisen ja mahdollisten muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Palaverissa käydään yhdessä läpi asiakkaan palveluun liittyvät asiat ja sovitaan toimintatavoista ja käytänteistä.

### Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma

#### Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa, suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Suunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista. Suunnitelmaan kirjataan ylös myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle ja kuntoutumiselle. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan kanssa päivitysten yhteydessä.

Hoito-, palvelu ja kuntoutumissuunnitelman toteutumista seurataan Lifecare asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Kotihoidossa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä, eikä kotihoidossa ole varsinaisesti käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Joissakin tilanteissa kotihoidossa on käytössä erilaisia turvalaitteita (turvapuhelin, ovihälytyn, turvaliesi jne), joilla huolehditaan asiakkaan turvallisuudesta ja tuetaan asiakkaan kotona asumista. Näiden käyttöönotosta on sovittu yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa ja ne ovat kirjattuna potilastietojärjestelmässä.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua (**sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite**). Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on olemassa toimintaohje, jonka työntekijät löytävät intranetistä.

Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta. Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa Järjestetään hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito

voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Soiten sähköinen palautejärjestelmä on asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden käytettävissä 24/7. Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.

### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Yksikön palaverissa käydään läpi saatua palautetta ja arvioidaan mahdollisten kehittämistoimien onnistumista. Palautteita hyödynnetään yksikön toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, [tina.sandstrom@soite.fi](mailto:tina.sandstrom@soite.fi), puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tekemiseen työntekijään. Sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.

Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laisa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta [soite.fi](http://soite.fi).

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen saavuttua sosiaalijohtajalle, yksikön edustajat antavat asiasta oman selvityksensä ennen muistutusvastauksen antamista.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1-4 viikkoa



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Kaikille asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Suunnitelma perustana käytetään RAI- toimintakykyarvioinnista saatavia asiakkaan toimintakyvystä kertovia tietoja, ja siihen kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan sekä asiakkaan itse ilmaiset tavoitteet.

### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Hoitotyössä toteutetaan säännöllisesti asiakkaille laadittuja kuntoutumissuunnitelmia esim. ulkoillaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä kotiaskareita. Annetaan asiakkaalle kannustavaa palautetta. Asiakasta ohjataan ja kannustetaan harrastusten yms. pariin. Kotihoidolla on tarvittaessa käytössään myös kuntohoitajan palvelut. Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia

### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Asiakkaiden toimintakykyä ja siihen liittyviä muutoksia arvioidaan mm. RAI-toimintakykymittarilla. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma päivitetään vähintään 2x vuodessa tai asiakkaan voimien/olosuhteiden muuttuessa. Kun asiakkaalle on suunniteltu kuntoutusjakso, niin tavoitteisiin pääsyä arvioidaan jakson aikana ja jakson päättyessä. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös päivittäin asiakaskäyntien yhteydessä. Kotikäynnit kirjataan Lifecare tietojärjestelmään, jossa ne ovat kaikkien hoitoon osallistuvien hoitajien luettavissa.

### **Ravitsemus**

#### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Usealla asiakkaalla on ateriapalvelu ja/tai ”kauppakassi-palvelu”, jonka kautta kotihoidon työntekijät tilaavat/avustavat tilaamaan ruokaa. Senioriasumisessa asiakkailla on mahdollisuus ruokailla tehostetun palveluasumisen ruokailujen yhteydessä. Kuusikodille toimitetaan ruoka päivittäin Tunkkarin keittiöltä ja hoitajat laittavat ruuat tarjolle päivittäin. Diabetesasiakkaiden kohdalla ravitsemukseen kiinnitetään erityistä huomiota, mm. yöksi laitetaan tarjolle juotavaa ja syötävää. Asiakkaille tehdään vuosittain ravitsemustilanarviointi MNA. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa otetaan asiakkaalta verikokeita, pidetään nestelistaa ja annetaan lisäravinteita. Erityisruokavaliota noudatetaan ja tarvittaessa käytetään ravitsemusterapeutin asiantuntijuutta

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

### **Hygieniakäytännöt**

Yksikössä noudatetaan Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. Covid -19 (mm. käsihygieniä, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö). Yksikön jokainen hoitaja on saanut koronaperehdytyksen kevään/kesän 2020 aikana.

Kotihoidolle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja kuntoutussuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Työntekijät käyvät hygieniaan ja aseptiikkaan liittyvät tarvittavat koulutukset.

Henkilökunta suojautuu asianmukaisesti asiakaskontakteissa mm. työasu, suojahanskat, suojaesiliinat, tarvittaessa maskit, suojatakki, suojavisiiri, kengänsuojat. Asiakaskäyntien yhteydessä työntekijät noudattavat aseptista työjärjestystä sekä käyttävät aina käsidesinfektioainetta sekä tarvittaessa suojakäsineitä. Käsihygieniä on tärkeä osa hoitotyötä. Sormusten käyttö asiakastyössä on kiellettyä. Kädet pestään ja/tai desinfioidaan aina asiakaskontaktien välillä ja kun ollaan tekemisissä eritteiden kanssa, käytetään myös suojahanskoja, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä.

Epidemiatilanteissa (esim. noro) suojautumista tehostetaan sekä tiedotetaan aktiivisesti. Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti. Mikäli asiakkaalla epäillään tarttuvaa suolistoinfektiota tai muuta epidemian aiheuttavaa tautia, otetaan tarvittavat näytteet nopeasti ja aloitetaan asiaankuuluva eristys. Mahdollisessa epidemiatilanteessa jaetaan henkilöstöä niin, että tietyt hoitajat hoitavat vain infektiopotilaita. Tiivis yhteistyö asiakkaan omaisten/läheisten kanssa tukee hyvää hygieniaa. Myös asiakkaita ja vierailijoita ohjataan käsienpesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Mikäli vierailija on sairas, toivotaan vierailuja vasta tervehtyneenä. Epidemiatilanteissa pidetään myös lokikirjaa vierailijoista. Hoitajilla on hygieniapassikoulutus.

Konsultaatioapua saa hygieniahoitajalta tai infektio lääkäritä. Infektio lääkäri ja infektiohoitaja lähettävät sähköpostitse tietoa infektio tilanteista ja mahdollista muista tilanteista, jotka vaativat myös kotihoidon henkilöstöltä toimenpiteitä.

Henkilökunnan työvaatteet ovat vuokravaatteita KokkoPesusta, jossa myös vaatteet pestään säännöllisesti. Yksikön tiimitilojen ja senioriasumisen yleisten tilojen siivous toteutetaan ostopalveluna. Senioriasumisen asukkaat järjestävät itse omiin asuntoihinsa mieleisensä siivouksen.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Yksikössä on käytössä vastuulääkäripalvelu, joka on ohjeistanut työntekijöitä, miten toimitaan kiireettömissä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa. Virka-aikana kiireettömissä tapauksissa työntekijät voivat jättää vastuulääkärille soittopyynnön tai viestin, jolloin lääkäri ottaa yhteyttä työntekijään. Kiireellisissä tapauksissa yhteys takapäivystäjään. Vastuulääkäripalvelu on antanut myös ohjeet siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Asiakkaiden hammashoitoon liittyen

asiakkaalla/omaisella/työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä omaan hammashoitolaan. Tiimissä sairaanhoitaja suunnittelee ja toteuttaa yhdessä tiiminsä kanssa asiakkaan vuosi-laboratoriokokeet ja lääkärin kontrollit. Perhönjokilaakson kotihoidon valtaosan asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa Pihlajalinnan yksikölle nimeämä omalääkäri, kotihoidon ylilääkäri Natalia Stepanova hyväksyy hoitajien lääkeluvat.

Jokaisella asiakkaalla, jolla on nimetty vastuulääkäri Pihlajalinnasta, tekee asiakkaalle vähintään 1 kotikäynnin vuodessa. Käynnillä hän tutkii asiakkaan terveydentilan ja antaa tarvittavan ohjeistuksen hoidosta, käy myös lääkityksen läpi. Kotisairaanhoitaja ja lähihoitajat toteuttavat kotikäynnit asiakkaan tarpeen mukaan. Ne asiakkaat jotka eivät ole hyväksyneet Pihlajalinnan palvelua, huolehtivat itse/omaisten avustuksella lääkärikäynnit Soiten eri vastaanotoilla ja poliklinikoilla.

Asiakaskäynneillä sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat asiakkaan terveyttä ja pystyvät reagoimaan nopeasti mahdollisiin muutoksiin. Käynneillä seurataan tarvittaessa mm. verenpainetta, verensokeria, painoa jne. Vastuulääkäri soittaa viikoittain sairaanhoitajalle, jolloin hänellä on mahdollisuus konsultoida asiakkaiden asioista. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty kotisairaanhoitaja, joka vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta. Lisäksi säännöllisen palvelun piirissä oleville asiakkaille on nimetty oma lähihoitaja, joka myös vastaa asiakkaan hoidosta. Jokaisella kotikäynnillä hoitaja vastaa asiakkaan terveyden – ja sairaanhoidosta.

## **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajien ja lähihoitajien kanssa.

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yksikkö tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyöllä turvataan asiakkaan hoidon moniammatillisuus ja jatkuvuus. Käytössämme on yhteinen Lifecare-tietojärjestelmä, joka turvaa tiedon kulun ja jatkuvuuden. Yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä yhteisissä hoitoneuvotteluissa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Turvapuhelimet ja palohälyttimet testataan säännöllisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen kiinnitetään huomio kotikäynneillä. Asiakkaan koti tarkistetaan Kartoita koti turvalliseksi -lomakkeen avulla. Epäkohtiin puututaan ja vastuuhenkilöitä nimetään tarvittaessa. Asiakasturvallisuutta parannetaan myös tarvittavilla apuvälineillä. Lääkkeet säilytetään lukkojen takana, samoin asiakkaiden kotiavaimet. Osalla asiakkaista on myös asennettu ns. avainboksit sovittuun paikkaan, josta eri hoitavat tahot koodia käyttäen saavat avaimen käyttöönsä.

Lääkkeen jaossa on käytössä kaksoistarkastus. Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla, esim. EA, alkusammutus, lääkehoito jne. Soitella on turvallisuuspäällikkö Pasi Paasila. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojelun kanssa. Työpaikkaselvitykset tehdään säännöllisin väliajoin yhdessä työsuojelun sekä työterveyshuollon kanssa. Yhteistyötä tehdään myös pelastustoimen kanssa. Laatuportti-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi. 112- sovellus on ladattu työntekijöiden mobiileihin.

### **Henkilöstö**

#### **Hoitohenkilöstö**

1 Palveluesimies koko alueella  
1 vastuusairaanhoitaja  
8 ½ sairaanhoitajaa  
41 lähi- ja perushoitajaa  
5 kodinhoitajaa

#### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Pidempiin sijaisuuksiin, joita ovat mm. äitiyslomat, vuosilomat, pidemmät sairauslomat ja mahdolliset muut poissaolot, palveluesimies hankkii sijaiset. Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti sisäisiä sijaisia. Äkillisien sairastumisien osalta 3 ensimmäistä vuoroa huolehtii kotihoidon toiminnanohjauskeskus. Jos sairauspoissaolo pitkittyy yli 3 pv, huolehtii sijaisten hankinnan esimies/vastuush. Mikäli varahenkilöstöä ei ole käytettävissä palkataan ulkopuolinen sijainen.

#### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Työvuoroihin suunnitellaan asiakaskäyntien vaatima määrä henkilöstöä. Tarvittaessa käytetään sisäisiä sijaisia tai ulkopuolisia sijaisia.

## **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkataan vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja hoitajilla tulee olla osaamista ikääntyneiden hoitotyöstä. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita voidaan palkata määräaikaisiin sijaistuksiin (esim. vuosiloma) kun heillä on käytynä riittävästi alan opintoja ja opinto-oikeus on voimassa. Työntekijällä tulee olla ajokortti ja oman auton käyttöä edellytetään asiakaskäyntien toteuttamiseksi.

### **Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytointitilanteessa todennetaan hakijan henkilöllisyys, tarkistetaan työkokemus sekä koulutustodistukset ja/ tai opintosuoritukset. Terveystietojen ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä. Tällä tavoin varmistetaan, että rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään. Uuden työntekijän työsuhteen kirjataan koeaika, jolloin seurataan työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Yksikössä noudatetaan Soiten perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka perehdyttää hänet kotihoidon perehdytyskortin mukaisesti ja käy läpi yksikön käytännön asioita. Työntekijä tutustuu myös itsenäisesti mm. omavalvontasuunnitelman, lääkehoidonsuunnitelmaan. Lääkehoidon lupaa varten esimies tilaa tunnukset lääkehoidon verkkokoulutukseen. Lääkehoidon tentin työntekijä suorittaa valvotusti. Lääkehoidon perehdytyskortin mukaiset asiat käydään läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Hyväksytyjen lääkehoidon tenttien ja saadun perehdytyksen jälkeen esimies anoo lääkehoidonluvan sähköisessä muodossa työntekijälle vastuulääkäriltä.

### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Kotihoitoon on laadittu koulutussuunnitelma ja tämän mukaisesti koulutuksiin osallistutaan. Suunnitelmassa huomioidaan Soiten strategiset tavoitteet, yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi

kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet. Täydennyskoulutuksissa hyödynnetään Soiten koulutuskalenteria, jota työntekijät pääsevät itse seuraamaan. Esimies seuraa koulutusveloitteen täyttymistä.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Työntekijät ilmoittavat sekä esimiehelle ja tarvittaessa asiakkaan omaiselle, edunvalvojalle tai palveluntuottajalle palveluun liittyvistä epäkohdista. Jos epäkohta on kotihoidon toimesta korjattavissa, korjaavat toimet suoritetaan heti tai mahdollisimman pian. Jos epäkohta johtuu esim. toisen toimijan toimista, ilmoituksen jälkeen kotihoidon työntekijät seuraavat kotikäyneillä, että korjaavat toimet tulee tehtyä.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

### **Toimitilat**

Perhönjokilaakson tiimitiloja on viisi, lisäksi palveluesimiehellä ja vastuusairaanhoitajalla on oma toimistotila. Toimistotila sijaitsee Pajalan palvelukeskuksen kiinteistössä.

Halsuan tiimin tilat sijaitsevat Halsuan senioriasumisen yhteydessä, Palvelukeskus Kannelman ja Pihlajatuvan yksikön kanssa samassa kiinteistössä. Kotihoidon senioriasuntoja on yksikössä 8 kpl. Nämä asunnot ovat vuokra-asuntoja ja asiakkaiden omassa käytössä. Yhteisiä tiloja ovat pesuhuone ja aulatilat. Henkilökunnan käytössä on toimistohuone, lääkehuone, sosiaalitytöt (henkilökunnalle 1 vessa) sekä naisille että miehille, taukotilat, sekä pieni varasto, jossa on myös kirjaamispiste. Lisäksi Kannelman tehostetun palveluasumisen kanssa yhteiskäytössä on huuhteluhuone sekä sauna ja ruokasali. Pääsisäänkäyntejä on 1, lisäksi henkilöstö käyttää Pihlajatuvan puolen henkilöstön sisäänkäyntiä.

Perhon tiimitilat sijaitsevat Jalmiinakodin kanssa samassa kiinteistössä. Tiimitiloihin on 2 erillistä sisäänkäyntiä. Toimistotiloja on 2, lääkehuone, varastohuone, keittiö, sosiaalitalat sekä naisille ja miehille. Tiloissa on myös 3 vessaa. Kotihoidolla on myös pyykkikone ja pyykinpesutilat. Sisäkautta on myös käynti Jalmiinakodin puolelle.

Räyriingissä tiimitilat sijaitsevat Kuusikodin senioriryksikön yhteydessä. Kunta vuokraa asunnot suoraan asiakkaille ja ne ovat asukkaiden yksityisessä käytössä. Yhteisiä tiloja Kuusikodilla on ruokasali, sauna ja pesutilat. Henkilökunnan käytössä ovat 2 toimistotilaa, pieni keittiön yhteydessä oleva toimistohuone, taukokuone, sosiaalitalat (2 vessaa), lääkehuone, jakelukeittiö sekä pyykinhuone. Pääsisäänkäyntejä on 3, joista 2 on vain henkilöstön käytössä.

Vetelin keskustan tiimin tiimitilat sekä Vetelin senioriasumisyksikkö, sijaitsevat samassa kiinteistössä Harjukodin tehostetun palveluasumisen yksikön kanssa. Senioriasunnot ovat Soiten suoraan asiakkaalle jälleenvuokraamia ja ovat asukkaiden yksityisessä käytössä. Asuntoja on yhteensä 16. Yhteisessä käytössä ovat ruokasali, saunatilat, sekä muu vapaa oleskelutila. Kotihoidon tiimin käytössä on, taukotila, 2 toimistotilaa, joista toinen on pieni, käytännössä yhden työntekijän työtila. Lisäksi käytössä on lääkehuone, varastotila, 2 pukuhuonetta ja 1 vessa. Pukuhuoneista/sosiaalituloista toinen on yhteiskäytössä kunnan keittiön henkilöstön kanssa ja toinen pelkästään kotihoidon käytössä. Varastotila ja pelkästään kotihoidon käytössä oleva pukuhuone ovat sijoitettuna kiinteistön väestönsuojaan. Senioriryksikössä toimii myös kunnan keittiö, joka tuottaa ruokapalvelut sekä tepaan, senioriryksikköön ja tarjoaa mahdollisuuden tulla myös talon ulkopuolelta ruokailemaan yksikköön. Pääsisäänkäyntejä on yksi. Lisäksi senioripuolella on maakunnan eri yksiköiden käytössä oleva etähuone, jossa voidaan järjestää mm. etäkoulutuksia.

Kaustisen tiimin tiimitilat sekä senioriryksikön asunnot sijaitsevat samassa kiinteistössä Iltaruskon tehostetun palveluasumisen kanssa. Senioriasumisen asunnot vuokraa asiakkaille suoraan Kaustisen Vanhustentaloyhdistys ja ne ovat asiakkaiden yksityiskäytössä. Asukkailla on mahdollisuus ruokailla Iltaruskon puolella yhteiskäytössä olevassa ruokasalissa. Ruoka toimitetaan Iltaruskon keittiöstä, jonka palvelut tuottaa Kaustisen kunta. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus käyttää tehostetun palveluasumisen sauna- ja pesutiloja. Kaustisen tiimitilat käsittää 2 toimistoa, lääkehuoneen sekä taukokuoneen ja vessan. Lisäksi kotihoidon käytössä on erillinen varastohuone, jossa myös pukukaapit sijaitsevat. Varsinaista sosiaalitalaa ei ole. Henkilöstöllä on mahdollisuus peseytyä Iltaruskon henkilökunnan suihkussa. Pääsisäänkäyntejä on 2, joista toinen on yhteinen tehostetun palveluasumisyksikön kanssa.

Kaikkien tilojen siivous on järjestetty palveluntuottajien kanssa, siivoussuunnitelma on laadittu yhdessä Soiten siivoustyöpäällikön kanssa. Henkilöstön työvaatteet ovat vuokravaatteita KokkoPesusta ja ne kuljetetaan ja pestään KokkoPesun toimesta kerran viikossa

Yksikön käytössä on kulunvalvontajärjestelmä esmikko. Lääkehuoneet kussakin toimipisteessä on erillisen (ei yleisavaimen) takana. Lääkehuoneen avainta säilytetään lukollisessa avainkaapissa.

Henkilöstön työmobileissa on ladattuna 112 sovellus mahdollisia hätätilanteita varten. Hoitajat käyttävät asiakaskäynneillä mobiilia jossa on ladattuna kotihoidon Optimointi ohjelma, lisäksi sairaanhoitajilla on kannettavat tietokoneet. Myös lähihoitajat käyttävät näitä kannettavia tietokoneita asiakkaan luona. Joillakin asukkailla on käytössä virtuaalihoiva VideoVisit. Suurimmalla osalla asiakkaista on lääkkeiden

annosjakelu ja osalla tämän lisäksi käytössä lääkeautomaatti Evondos turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi.

### **Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Hoitajat testaavat säännöllisesti 1x/kk asiakkaiden turvapuhelimet ja huolehtivat myös mm. palovaroittimien testaamisesta säännöllisesti, testaamiset dokumentoidaan. Turvapuhelimia testataan myös mm. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Toimintahäiriöistä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaan.

Turvapuhelinhälytykset menevät palveluntuottajan (Stella) kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle. Mikäli auttajatahoksi on nimetty kotihoito, kotihoito vastaa hälytyksiin 7-21.15 välisen ajan. Yöaikaan hälytykset ohjautuvat pääsääntöisesti omaisille tai ambulanssille. Senioriasumisyksiköissä, lukuun ottamatta Kuusikotia, jossa hälytykset menevät ambulanssille, hälytykset ohjautuvat tehostetun palveluasumisen yöhoitajan puhelimeen. Kuusikodilla yöaikaan ovihälytykset menevät vartiointiliikkeelle, joka käy tarkastamassa hälytykset. Muissa senioriyrityksissä olevat mahdolliset ovihälytykset menevät tepan puolen yöhoitajan puhelimeen.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Laitteiden toimivuuden testaamisesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Yksikön esimies on Karita Eteläperä, karita.etelapera@soite.fi, p. 040 804 2481.

Perhonnokilaakson alueella turvahälytinten ja -laitteiden tilaamisen, huollot ja mahdolliset vaihtamiset hoitaa Asiakasohjaus ja avopalveluiden työntekijä Marja-Leena Koski 050 8043237, [marja-leena.koski@soite.fi](mailto:marja-leena.koski@soite.fi).

Palovaroittimet ja häikävaroitimet hankkii asiakas itse.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Hoitajien käytössä olevat laitteet tilataan joko Pihlajalinnalta tai ostin kautta. INR, crp, hb laitteiden koulutus tulee laite-edustajalta. Hoitajien käyttöön kuuluvat verensokerimittarit tulevat Nordlabin kautta, josta annetaan käyttökoulutus. Jokapäiväinen käytönohjaus ja päivittäinen huolto kuuluvat kaikille kotihoidon työntekijöille. Rikkinäiset tai vialliset laitteet/tarvikkeet palautetaan yksikköön mistä ne on hankittu.

Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet hankitaan joko asiakkaan, omaisen, kotihoidon työntekijän tai muun asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilön toimesta esim. apuvälinelainaamosta tai kuuloasemalta.



Apuvälineen tarve tai ohjaus kirjataan Hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Apuvälineestä riippuen käytön ohjauksen antaa apuvälineen luovuttaja ja kotihoidon työntekijä jatkaa asiakkaan ohjausta kotona.

Tarvittaessa voidaan pyytää kuntahoitajaa tai fysioterapeuttia kotikäynnille antamaan ohjausta. Ensisijaisesti apuvälineen toimittamisesta huoltoon vastaa asiakas tai omainen. Tarvittaessa kotihoidon työntekijät toimivat yhdyshenkilönä asiakkaan ja apuvälinelainaamon välillä huollon järjestämiseksi.

Terveystuolun laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista:

Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta.

Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä.

Toiminnanharjoittajien velvollisuutena on ilmoittaa tietoonsa tulleista vaaratilanteista valmistajalle tai tämän edustajalle. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)  
Lääkinnälliset laitteet  
Mannerheimintie 166 PL 55  
00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse laitevaarat[at]fimea.fi Laitteiden toimintavarmuudesta yhteisvastuullisesti vastaa koko yksikön henkilöstö.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

#### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen. Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Lisäksi vastuulääkäripalvelun Acute- tietojärjestelmään on hoitajilla henkilökohtaiset tunnukset.

Kaikilla hoitajilla on käytössä mobiili, johon kirjaukset tehdään viipymättä asiakaskäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen.

#### Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi joka toinen vuosi ja läpäistävä siinä oleva tentti. Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

Jokaisessa yksikössä on tietosuojaroska-astia sekä paperisille asiakirjoille että annosjakelupusseille. Näihin laitetaan tarpeettomat ja hävitettävät asiakirjat. Työntekijät ja opiskelijat kirjaavat henkilökohtaisilla tunnuksilla asiakastietojärjestelmään. Heille on anottu vain toimenkuvaan kuuluvat oikeudet. Nimetyt ohjaajat hyväksyvät opiskelijan kirjaukset.

#### Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla.

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Tikkanen [satu.tikkanen@soite.fi](mailto:satu.tikkanen@soite.fi) puhelin 044-7232343

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Olemme arvioineet omaa toimintaamme ja sen pohjalta valinneet kehittämiskohteita.

- 1. Yhteistyön selkiyttäminen ja lisääminen apteekin ja kotiuttavien tahojen kanssa**  
Ensimmäisenä tavoitteena on asiakkaan sujuva ja turvallinen kotiuttaminen. Toisena tavoitteena on yhteistyön sujuminen, saman kielen puhuminen, yhteisen toimintamallin luominen.
- 2. Kehityskeskusteluiden pitäminen**  
Esimies pitää jokaiselle työntekijälle kehityskeskustelun laaditun aikataulun mukaisesti
- 3. Tiimissä työskentelevien eri ammattiryhmien yhteistyön lisääminen ja tiivistäminen**  
Sairaanhoitajien, lähihoitajien, kodinhoitajien, kotia-avustajien yhteistyön tiivistäminen ja lisääminen. Keinoina tiimien viestinnän selkiyttäminen ja vastuualueiden ylläpitäminen tiimisopimusten avulla

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Kaustinen 17.3.2022

Allekirjoitus Karita Eteläperä