



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Mellersta Österbottens välfärdsområde

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

# **Omavalvontasuunnitelma: Kotihoito Toiminnanohjauskeskus 2023**

|   |    |
|---|----|
| Omavalvontasuunnitelma: .....                                 | 1  |
| 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....                    | 3  |
| 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....         | 4  |
| 3. Omavalvonnan toimeenpano .....                             | 7  |
| 4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....                    | 11 |
| 5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....                           | 12 |
| 6. Palvelun sisällön omavalvonta .....                        | 18 |
| 7. Asiakasturvallisuus.....                                   | 22 |
| 8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen ..... | 27 |
| 9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....                  | 28 |
| 10.Omavalvontasuunnitelman seuranta .....                     | 28 |

# 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221325-4

## Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi:

Toiminnanohjauskeskus kotihoito

Katuosoite:

Kuusitie 20

Postinumero ja postitoimipaikka:

67100 Kokkola

Sijaintikunta:

Kokkola

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Kotihoito, palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omilla kodeissaan

Esimies:

Marjo Kero-Järvilä

Puhelin:

044 730 7616

Sähköposti:

marjo.kero-jarvila@soite.fi

## Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden:

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma:

kyllä  ei

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

VISIO: Suomen toimivin sote - rohkeaa uudistamista yhdessä.

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.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointi alue 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.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

ARVOT:

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN

Asiakastyössä

- Jokainen asiakas hoidetaan yksilöllisesti kunkin omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.
- Huomioidaan asiakkaan taustat, kulttuuri, eettisyys, vakaumus, äidinkieli, tunnetaan asiakkaan elämänhistoria ja kunnioitetaan ja huomioidaan nämä työssä
- Kunnioitetaan asiakasta, asiakkaan omaisia sekä asiakkaan kotia
- Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Ollaan rehellisiä toisia kohtaan, myös kriittisten asioiden kohdalla
- Annetaan palautetta, muistetaan että positiivinen palaute auttaa jaksamaan!
- Autetaan toista tarvittaessa, huomioidaan työn kuormittavuus, tasataan työtehtäviä

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Arvostetaan yhteistyökumppaneita ja pyritään hyvään yhteistyöhön

AVOIMUUS

Asiakas- ja potilastyössä

- Asiat kerrotaan rehellisesti, toiminta on läpinäkyvää
- Asioista tiedotetaan ja muistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus häntä koskevissa asioissa

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Huolehditaan tiedonkulusta, tiedotetaan muutoksista, raportoidaan uusista asioista ja perehdytetään uusia työntekijöitä aktiivisesti
  - Meillä on säännölliset palaverikäytännöt ja niistä pidetään kiinni -
- Kerrotaan asiat rehellisesti, annetaan palautetta ja kiitosta!

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Rehellisyys, tiedottaminen asioista, ajantasaisuus

## OSALLISUUS

Asiakas- ja potilastyössä

- Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu asiakkaan tarpeisiin ja se laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan hänen omaistensa kanssa
- Huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus
- Tuetaan asiakkaita eri elämäntilanteissa
- Tehdään aktiivisesti yhteistyötä myös omaisten ja läheisten kanssa

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Henkilöstö osallistuu omaa työtään koskeviin muutoksiin
- Mietitään yhdessä toimivia käytänteitä
- Pidetään kehittämispäivät ja palaverit, osallistutaan aktiivisesti koulutuksiin

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Yhteistyö eri hoitavien tahojen kanssa Soitessa ja myös organisaation ulkopuolella, kehitetään toimintatapoja ja yhteistyön toimivuutta

## VASTUULLISUUS

Asiakas- ja potilastyössä

- Osataan hyödyntää erilaisia erityisosaamisia, osallistutaan täydennyskoulutuksiin ja pidetään yllä työssä tarvittavaa ammattitaitoa
- Noudatetaan ja arvioidaan tehtyjä suunnitelmia

- Pyritään toimimaan ja työskentelemään taloudellisesti, suunnitellaan ja organisoidaan oma työ taloudellisuus huomioiden, tämä tuo säästöjä myös asiakkaalle

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen, osa-aikatyön mahdollisuus ja työvuorotoiveiden toteutuminen
- Huolehditaan riittävästä osaamisesta ja luodaan mahdollisuudet lisäkoulutuksiin
- Työkierto omassa työpisteessä ja koko organisaation sisällä

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Kustannustehokkuus
- Yhteistyö eri toimijoiden kesken

## YHDENVERTAISUU

Asiakas- ja potilastyössä

- Kaikkia asiakkaita kohdellaan samalla tavalla, ollaan tasapuolisia
- Tarjotaan palvelut omalla äidinkielellä

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Tasapuolinen kohtelu
- Uudet työntekijät ja opiskelijat otetaan osaksi työyhteisöä
- Kaikilla samat oikeudet, velvollisuudet ja säännöt joita noudatetaan

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

## 3. Omavalvonnan toimeenpano

### Riskienhallinta

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

**Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

**Riskienhallinnan työnjako**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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 käytäytymisestä. 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.

### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaisemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus:

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: 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. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Toiminnanohjauskeskuksessa on tehty viimeksi työriskienarviointi syyskuussa 2022 Laatuportin riskienhallintaohjelmaa apuna käyttäen. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla oli sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat, yksikön esimies sekä edustaja työsuojelun puolesta. 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 ja kaikki uudet työntekijät perehdytetään työsuhteen alkaessa. Asiakaskäynneillä käytössämme on Tarkista koti turvalliseksi –lomake, joka käydään läpi asiakaskäynnillä. Asiakaskäynneillä havaittuihin epäkohtiin puututaan niiden



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

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan:

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.

Soite 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.

Hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein

Alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein

Lääkehoidon pätevyys 5 vuoden välein

Lääkehoitosuunnitelman päivitys vuosittain

Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa

Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa

Laiterekisterin ajantasaisuus

Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen joka toinen vuosi

Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti

Täydennyskoulutusvelvoite työntekijä kohtaisesti  
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 5 vuoden välein

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:

Laatuportin HaVa (haitta- ja vaaratapahtumailmoitus) on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesimiehen käsiteltäväksi.

Myös asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään yksiköiden kokouksissa.

Haittatapahtumista ja läheltä piti- tilanteista raportoidaan Laatuportissa HaVa järjestelmässä.

Työntekijä täyttää ilmoituksen ja kohdistaa sen siihen yksikköön, josta tapahtuma lähtöisin.

Yksikön esimies saa ilmoituksen tehdystä ilmoituksesta sähköpostitse ja hän käsittelee tehdyn

ilmoituksen pyytäen tarvittaessa lisätietoa. HaVa järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja

läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet

käydään läpi yksikön kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin

toteutuu Laatuportissa HaVa järjestelmässä.

Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen

ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus

muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille:

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle

määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia

toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen

menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään

kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Esimies käsittelee ensin kaikki ilmoitukset HaVa-ohjelmassa. Ilmoitukset käydään läpi palavereissa omalla alueella ja yhteisesti mietitään syytä tapahtuneelle ja määritellään korjaavat toimenpiteet ja kehittämiskohteet. Nämä korjaavat toimenpiteet kirjataan myös ohjelmaan. Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

## **4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä yksikön palveluesihenkilön ja henkilöstön edustajien kanssa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on läpikäyty koko yksikön henkilöstön kanssa ja näin saatettu kaikille työntekijöille tiedoksi. Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikön ilmoitustaululla sekä perehdytyskansiossa ja kaikki työntekijät ovat kuitanneet sen läpikäydyksi.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Marjo Kero-Järvilä, palveluesihenkilö

Kuusitie 20, 67100 Kokkola

marjo.kero-jarvila@soite.fi p. 044 730 7616

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tarvittaessa useammin, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä infotaululla sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa [www.soite.fi](http://www.soite.fi)

## 5. Asiakkaan asema ja oikeudet

### Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan, mitä mittareita arvioinnissa käytetään:

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin: Uudet asiakkaat ohjautuvat toiminnanohjauskeskuksen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan kokema palvelutarve suhteessa kotihoidon myöntämiskriteereihin ja kotihoidon prosessin kuvaukseen.

Jos asiakas tulee ensimmäistä kertaa kotihoidon palvelujen piiriin, hänelle aloitetaan kotihoidon arviointijakso, joka on kestoltaan keskimäärin neljä viikkoa. 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.

Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaanhoidon henkilön toimintakyvystä.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja 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.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi:

Suunnitelmaan kirjataan ylös myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle ja kuntoutumiselle. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan sekä hänen omaistensa kanssa. Varmistetaan itsemäärämisoikeuden toteutuminen.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti:

Hoito- ja palvelusuunnitelma on kirjattuna potilastietojärjestelmään. Lisäksi hoitajat näkevät kotihoidon mobiilista voimassaolevan suunnitelman jokaisella kotikäynnillä. Ohjeistus on, että ennen kotikäyntiä hoitaja lukee mobiilista hänelle uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman.

## **Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)**

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan:

Ei koske kyseistä yksikköä.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemäärämisoikeuden vahvistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemäärämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään:

Itsemäärämisoikeus 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.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevista periaatteista yksikössä on sovittu ja ohjeistettu:

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään:

Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä. Joissakin tilanteissa kotihoidossa on käytössä erilaisia turvalaitteita (turvapuhelin, ovihälytin, turvaliesi jne.), joilla huolehditaan asiakkaan turvallisuudesta. Näiden käyttöönotosta on sovittu yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa ja ne ovat kirjattuna potilastietojärjestelmässä.

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa.

Laadittu, pvm: -

Tarkistettu, pvm: -

### **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.

(Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite)

Sosiaalihuoltolainmukainen 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.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisena tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne:

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 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Miten ja kuinka usein asiakaspalautetta kerätään:

Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. 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 eri tavoin 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.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä:

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

Asiakas voi antaa palautetta [soite.fi](http://soite.fi) sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta myös

suullisesti kotikäynneillä, puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Kerran vuodessa järjestetään asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Asiakkaille toimitetaan hoitajien toimesta paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät ja palauttavat suljetussa kirjekuoressa kotihoidon työntekijöille tai postitse. Halutessaan palautteen voi antaa myös sähköisesti soite.fi sivuston kautta.

Arviointijakson päättyessä asiakkaille annetaan tulostettuna palautelomake sekä kirjekuori, jonka he voivat täyttää nimettömänä yksikön esimiehelle, joka kirjaa palautteen palautejärjestelmään. 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.

## **Asiakkaiden oikeusturva**

Palvelun laatuun tai saamaansa 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 tarjoamista palveluista:

Anne-Mari Furu, sosiaali- ja potilasasiamies, anne-mari.furu@soite.fi, puhelin 044-7232309 ma-to klo 9.00 - 14.00.

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 sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen 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.

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.

Laissa 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).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

-

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä:

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 selvittelyssä 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: Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa

## 6. Palvelun sisällön omavalvonta

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta:

Kaikille asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Suunnitelman perustana käytetään RAI- toimintakykyarviointista saatavia asiakkaan toimintakyvystä kertovia tietoja, ja siihen kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan itsensä ilmaisemat tavoitteet. 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 harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan. Kotihoidolla on tarvittaessa käytössään myös kuntohoitajan palvelut. Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia .

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin esim päivätoimintan, seurakunnan ja järjestöjen kerhoihin, sekä senioreiden kuntosaliryhmiin. Kotihoidolla on tarvittaessa käytössä myös kuntohoitajan palvelut asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Asiakkaille huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan heidän toimintakykyään 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 voinnin/olosuhteiden muuttuessa. Kun asiakkaalle on suunniteltu kuntoutusjakso, niin tavoitteisiin pääsyä arvioidaan jakson aikana ja jakson päättyessä. Arviointijakson aikana asiakkaille tehdään lisäksi GDS 15 sekä SPS (asiakkaan ihmissuhteet, sosiaalinen tuki, sosiaalinen yhteys kysely).

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös päivittäin asiakaskäyntien yhteydessä. Kotikäynnit kirjataan Lifecare tietojärjestelmään, jossa ne ovat kaikkien hoitoon osallistuvien hoitajien luettavissa.

## **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Usealla asiakkaalla joko on tai järjestetään ateriapalvelu tai kauppakassi, jotka kotihoidon työntekijät tilaavat. Yksikössä ei järjestetä varsinaista ruokahuoltoa koska asiakkaat asuvat omilla kodeissaan.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Asiakkaiden yksilölliset sairaudet huomioon ottaen tehdään erityisjärjestelyitä tarvittaessa. Esim diabetestä sairastavalle asiakkaalle laitetaan yöksi esille yöpalaa. Asiakkaille tehdään vuosittain ravitsemustilaarviointi MNA. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti.

Miten asiakkaiden riittävää ravintoa ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan:

Asiakkaiden ravitsemustilaa arvioidaan RAI-ohjelmistossa olevalla MNA-mittarilla vuosittain. Lisäksi asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti noin kerran kuukaudessa tai tarvittaessa. Erilaisia lisäravintoaineita käytetään tarvittaessa. Myös ravitsemusterapeutti on käytettävissä tarpeen näin vaatiessa.

Hoitajat seuraavat käynneillä asiakkaiden syömistä ja auttavat ruokailun toteutumisessa tarvittaessa. Suurimmalla osalla asiakkaista on ateriapalvelu käytössä ja hoitajat huolehtivat ruuan tarjolle. Tarvittaessa laitetaan esille välipalaa ja juomista.

## **Hygieniäkäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti:

Yksikön ohjeistuksena on että kädet pestään aina töihin tultaessa, töistä lähdettäessä ja asiakaskäyntien jälkeen toimistolla. Käsihuuhdettä käytetään aina asiakkaiden välissä ja asiakkailla kotona tarpeen mukaan. Toimintaohjeena on että hoitotyötä tehdessä ei saa olla käsikoruja, rakennekyyniä tai lävistyksiä. Kynsilakan tulee olla ehjäpintainen samoin käsien ihon. Lähihoitajat ovat suorittaneet vaadittavan hygieniäpassikoulutuksen. Yksikköön on nimetty hygienia- ja infektiovastuuhenkilöt.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Yksikössä noudatetaan Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa. 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. Hoitotyössä jokainen hoitaja vastaa siitä, että ei käytä asiakaskontaktissa mm. sormuksia, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä. Epidemiatilanteissa suojautumista tehostetaan sekä tiedotetaan aktiivisesti. Työntekijät käyvät hygieniaan ja aseptiikkaan liittyvät tarvittavat koulutukset. Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien tarttumista ennaltaehkäistään infektioyksiköstä saatujen ohjeiden mukaisesti. Ja mikäli asiakkaalla epäillään tarttuvaa sairautta, tarvittavat näytteet otetaan nopeasti ja aloitetaan asiaankuuluva eristys. Mahdollisessa epidemiatilanteessa jaetaan henkilöstö siten, että tietyt hoitajat hoitavat vain infektiopotilaita.

Epidemiatilanteissa (esim. noro) suojautumista tehostetaan sekä tiedotetaan aktiivisesti.

Pandemiatilanteissa, esim. Korona (Covid19) aikana meillä on soiten yhtenäiset ohjeistukset suojautumisesta.

Hoitajat käyvät hygieniaan ja aseptiikkaan liittyvät tarvittavat koulutukset.

Tarvittaessa työntekijät ohjaavat ja avustavat asiakasta hänen hygieniahoidossaan hoito, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti. Hygieniaan liittyvät toimenpiteet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Henkilökunta rokotetaan vuosittain influenssan varalta. Lisäksi muut tarvittavat rokotteet henkilökunnalle huolehditaan työterveyden kautta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Siivouspalvelu on ostettu SOL Palvelut Oy:ltä. Henkilöstön työvaatteet ovat vuokravaatteita Kokko pesusta, jossa vaatteet pestään.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti:

Yksikön henkilökunta ei suorita em. toimintoja. Asiakkaiden kodeissas toimitaan erillisten ohjeiden mukaan mm. pyykkihuollon järjestämiseksi.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen:

Kiireetön sairaanhoito toteutetaan suunnitellusti nimetyn omasairaanhoitajan toimesta.

Arviointitiimillä sekä palvelusetelitiimillä on käytössä vastuulääkäri joka antaa toimintaohjeet erilaisissa sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa.

Jos asiakkaan vointi kotikäynnillä vaatii välitöntä sairaanhoitoa, ollaan yhteydessä suoraan hälytyskeskukseen. Voinnin salliessa ollaan yhteydessä virka-aikana omaan lääkäriin tai päivystyksen lääkäriin jatkohoito-ohjeiden saamiseksi.

Äkillistä kuolemantapausta varten on vastuulääkäripalvelu antanut toimintaohjeen ja tämä on yksikössä saatavilla. Virka-aikana ollaan yhteydessä omaan vastuulääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella päivystykseen.

Asiakkaiden hammashoitoon liittyen asiakkaalla/omaisella/työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammashoitolaan.

Asiakkaiden terveyttä seurataan kaikilla kotikäynneillä ja tarvittaessa voidaan olla yhteydessä vastuulääkäriin asiakkaan terveydentilaan liittyvissä asioissa. Sairaanhoitajat konsultoivat vastuulääkäriä säännöllisesti kerran viikossa ja tarvittaessa päivystyksen lääkäriä äkillisissä tapauksissa

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Jokaisella kotikäynnillä seurataan asiakkaan tilaa, tarvittaessa otetaan verinäytteitä ja toteutetaan muita tukitoimia esim verenpainetta, verensokeria, MMSE, GDS-15. Asiakkaista otetaan vuosittain määrätyt laboratoriotestit. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä vastuulääkäriin asiakkaan terveydentilaan liittyvissä asioissa. Sairaanhoitajat konsultoivat vastuulääkäriä säännöllisesti kerran viikossa ja tarvittaessa päivystyksen lääkäriä äkillisissä tapauksissa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Jokaisella asiakkaalla on nimetty oma sairaanhoitaja joka vastaa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta. Lisäksi moniamatillisessa yksikössä lähihoitajat vastaavat asiakkaan terveyden ja sairaanhoidosta. Lisäksi asiakkailla on nimetty muistipolin vastuulääkäri Natalia Stepanova jota sairaanhoitajat konsultoivat viikoittain sekä tarvittaessa.

## **Lääkehoito**

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

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

Yksikön lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajien ja lähihoitajien kanssa.

Kuka vastaa lääkehoidosta:

Yksikössä lääkehoitoa toteutetaan laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, jonka on hyväksynyt kotihoidon vastuulääkäri geriatri Nathalia Stepanova. Yksikön lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajien ja lähihoitajien kanssa. Yksikön jokaisella hoitajalla on toimenkuvan edellyttämä lääkehoidonlupa voimassa. Lääkehoidon osaaminen testataan 5 vuoden välein. Päivitys sisältää peruslääkehoidon, läkkäiden lääkehoidon ja PKV lääkkeiden tentit, näytön ja perehdytyksen lääkehoidon perehdytyskortin mukaisesti. Lisäksi sairaanhoitajat ovat suorittaneet rokotuksen, varfariinihoidon vaadittavat verkkokoulutukset.

## **Monialainen yhteistyö**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty:

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**

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta 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. Lääkkeen jaossa on käytössä kaksoistarkastus. Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla, esim. EA, alkusammutus, lääkehoito jne. Soitella on turvallisuuspäällikkö Pasi Paasila. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojelun kanssa. Yhteistyötä tehdään myös pelastustoimen kanssa. HaVa-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi. 112-sovellus on ladattu työntekijöiden mobiileihin.

## **Henkilöstö**

### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Toiminnanohjauskeskuksessa on sairaanhoitajan vakansseja 5 ja lähihoitajan vakansseja 27

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 varahenkilöstöä, joista huolehtii kotihoidon toiminnanohjauskeskuksen optimoijat. Mikäli varahenkilöstöä ei ole käytettävissä palkataan ulkopuolinen sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

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

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa:

Lähiesimies työskentelee samassa työyksikössä kuin muu henkilökunta, joka helpottaa lähiesimiestyötä. Erityötehtäville varataan kalenterista suunnitellusti aikaa. Mahdollisuus etätyöpäiviin työtehtävien niin vaatiessa. Kotihoidon esimiehet tekevät tarvittaessa yhteistyötä esim. toimintaohjeiden ja suunnitelmien laatimisessa.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä: Yksikössä ei työskentele tuki- eikä avustavissa työtehtävissä olevaa henkilöstöä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet. Kotihoidossa on erityisesti huomioitava se, että työntekijän tulee soveltua työskentelemään asiakkaiden kodeissa itsenäisesti, hänen tulee olla tehtävään soveltuva ja luotettava.

Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkataan vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Hoitajalla tulisi olla osaamista ikääntyneiden hoitotyöstä. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoita voidaan palkata määräaikaisiin sijaisuuksiin, kun heillä on käytynä riittävästi alan opintoja ja opinto-oikeus on voimassa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus:

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Yksikössä noudatetaan organisaation 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 työntekijälle vastuulääkäriltä. Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Miten henkilökunnan täydenniskoulutus 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 koulutusvelvoitteen täyttymistä.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

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):

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

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.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet:

Toiminnanohjauskeskuksessa ei ole asiakkaiden käyttöön varattuja tiloja. Yksikössä on 6 tiimihuonetta ja esimiehen huone. Lisäksi yksikössä on keittiö, varastohuone sekä kellarissa kaksi häkkivarastoa.

Yksikön tiimihuoneet; palveluseteli-tiimi, arviointitiimi, etähoitotiimin tiimihuoneita on kaksi, sekä toiminnanohjauskeskuksen optimointitiimi. Jokaisessa tiimihuoneessa sekä keittiössä on vessa.

Yksi tiimihuone on yöpartion käytössä klo 20.30 – 07.00.

Yksikön tilat siivotaan 3x/vko yksityisen palveluntuottajan toimesta. Henkilöstön työvaatteet ovat vuokravaatteita Kokkopesusta ja ne pestään 2 x viikossa.

## **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään:

Henkilöstön työmobiileissa on ladattuna 112 sovellus mahdollisia hätätilanteita varten. Hoitajat käyttävät asiakaskäynneillä mobiilia jossa on ladattuna kotihoidon Optimointi ohjelma, lisäksi yksikössä on muutama kannettava tietokone.

Yksikössä on Esmikko kulunvalvontalaite.

Joillakin asiakkailla on käytössä virtuaalihoiva VideoVisit, ja suurimmalla osalla asiakkaista on lääkkeiden annosjakelu ja joillakin 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 tarvittaessa. Turvapuhelimia testataan myös mm. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Toimintahäiriöistä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaan.

Turvapuhelinhälytykset menevät palveluntuottajan (Tunstall) kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle. Kotihoidon toiminnanohjauskeskuksessa on puhelin turvapuhelinhälytyksiä varten ja sieltä käsin hälytetään kotihoidon hoitaja asiakkaan luo, mikäli auttajatahoksi on nimetty kotihoito. Yöaikaan hälytykset ohjautuvat pääsääntöisesti yöpartiolle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Yksikön esimies on Marjo Kero-Järvilä, marjo.kero-jarvila@soite.fi, p. 044 7307616.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen:

Kotikäyntien yhteydessä tehdään arviointia apuvälineiden tarpeesta ja toimivuudesta. Asiakasta ohjataan laitteiden asianmukaiseen käyttöön, tarvittaessa pyydetään ohjausta / neuvontaa

apuvälinelainaamosta. Kotihoidolla on käytettävissä myös kuntahoitaja, jolta voi pyytää apuvälinearviointia, neuvontaa ja ohjausta asiakkaalle.

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). Terveydenhuollon 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 fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta mahdollisesta vaaratilanteesta tulee ilmoittaa Fimealle niin pian kuin mahdollista. Terveydenhuollon laitteista on yksiköllä olemassa laiterekisteri. Mittarit huolletaan sovituin aikaväleihin. Jokainen hoitaja huolehtii omassa laukussa olevista laitteista ja niiden testauksesta. Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#):

Asiasta on toimintaohje, joka käydään työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä läpi. Yksikössä ei ole tapahtunut laitteista tai tarvikkeista johtuvia vaaratilanteita, joista olisi ilmoitus pitänyt tehdä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Yksikössä on myös nimetty laiterekisterivastaavat.

## 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.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

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

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

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.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta:

Esimies antaa Tietosuojan käyttäjäsitoumuksen opiskelijoille luettavaksi ja allekirjoitettavaksi harjoittelun 1. päivänä. Sitoumukseen on kirjattu kaikki tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstö on suorittanut THL:n tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen ja läpäissyt koulutuksen tentin. Henkilöstö on suorittanut työnantajan velvoittaman Arjen tieturva –verkko-koulutuksen. Opiskelijoilta edellytetään Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilökunnalle 2020 kurssin ja verkkotentin suorittamista ennen harjoitteluun tuloa. Esimies tarkistaa todistukset käydyistä koulutuksista, ennen kuin tilaa heille ohjelmien käyttöoikeudet

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Satu Tikkanen satu.tikkanen@soite.fi puhelin 044-7232343

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

kyllä  ei

## 9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Kokkola 10.3.2023

Paikka ja päiväys

Marjo Kero-Järvilä, palveluesihenkilö, vastuualuejohtaja  
Allekirjoitus ja nimenselvennys