



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

# **Omavalvontasuunnitelma: Asiakasohjaus ja avopalvelut, ikääntyneiden omais- ja perhehoito**

Omavalvontasuunnitelma: .....	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3. Omavalvonnan toimeenpano .....	5
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	7
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	8
6. Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
7. Asiakasturvallisuus.....	16
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	19
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	20
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	20



# 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221325-4

## Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi:

Asiakasohjaus ja avopalvelut, omais- ja perhehoito

Katuosoite:

Torikatu 50

Postinumero ja postitoimipaikka:

67100 Kokkola

Sijaintikunta:

Yksiköt: Kokkola, Kannus ja Veteli

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Asiakasohjaus ja avopalvelut; ikääntyneiden asiakkaiden palveluntarpeen arvioinnit ja asiakasohjaus sekä omais- ja perhehoito sekä muut tukipalvelut. Tukipalveluiden tarkoituksena on edesauttaa ikääntyneiden kotona asumista, kuntoutumista ja arjessa selviytymistä. Lähtökohtana kaikissa palveluissa on ylläpitää ikääntyneen kuntalaisen terveyttä, vireyttä, toimintakykyä ja hyvää arkea ensisijaisesti tämän omassa kodissa.

Ennaltaehkäisevä toiminta perustuu paitsi lakeihin ja asetuksiin (mm. laki ikääntyneiden toimintakyvyn tukemisesta, sosiaalihuoltolaki) myös laaja- alaiseen ja moniammatilliseen näkemykseen kuntouttavasta työotteesta

Esimies:

Heidi Lindqvist

Puhelin:

040 8065958

Sähköposti:

heidi.lindqvist@soite.fi

## Toimintalupatiedot

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

ei koske yksikköä

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

ei koske yksikköä

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

ei koske yksikköä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

ei koske yksikköä

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

ei koske yksikköä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden:

ei koske yksikköä

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma:

kyllä  ei

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

Visio: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

Soiten omais- ja perhehoitoyksikön palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään ja näin asiakkaan siirtyminen raskaampien palveluiden piiriin pitkittyy. Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä kodinomaisessa ympäristössä tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Soiten omais- ja perhehoitokeskuksen palvelut perustuvat yksilölliseen, voimavara- ja lähtökohtaiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Toiminta perustuu normien ja lakien lisäksi laatusuosituksiin hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja

palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan. Lisäksi toimintaa ohjaavat Soiten hallituksen vahvistamat toiminta- ja myöntämisperusteet sekä asiakasmaksut.

Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Ihminen keskiössä, arvostava kohtaaminen, avoimuus, yhdenvertaisuus, osallisuus ja vastuullisuus

## **3. Omavalvonnan toimeenpano**

### **Riskienhallinta**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

#### **Riskienhallinnan työnjako**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Johdon ja esihenkilöiden 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. Esihenkilöillä 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 terveystalokuntayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyö ryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Laatu, potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmä kehittää laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuutta. 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.

### **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: 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 prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

HaVa 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 lähiesihenkilön käsiteltäväksi. Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta. Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään yksiköiden palavereissa.

Riskien tunnistaminen kuuluu kaikille.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:

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.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, muistioissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Yhteydenotto voi olla puhelimitse tai muu sähköinen yhteydenotto.

## **4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

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

Heidi Lindqvist, vastuualuejohtaja 040 8065958

Merja Mäki, vastuualuejohtaja 040 8065478

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä sekä Soiten verkkosivuilla.

## 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.

Apuna palvelutarpeen arvioinnissa on mittareina mm. RAI, MMSE. Lisäksi tehdään tarkista koti turvalliseksi –lomake. Hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella tehdään päätös palvelusta. Kotikäynnit ovat asiakkaille maksuttomia.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin: Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaana henkilön toimintakyvystä. Asiakas ja omainen/läheinen ovat mukana omaishoidon palvelutarpeen arvioinnissa.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan: Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan



palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti tai asiakkaan tilanteen/toimintakyvyn muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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

Asiakas saa monipuolisesti tietoa palveluista, kirjallinen esite palveluista, asiakkaan luvalla yhteys yhteistyötahoihin/omaisiin, yhteystiedot vastuuhenkilöstä.

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

Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Kotikäynnillä sovitut asiat toteutetaan ja tarvittaessa tehdään uusi kotikäynti, jos tilanne asiakkaalla muuttuu. Asiakkaan toive näkyy kirjattuna suunnitelmassa. Ohjeistetaan henkilökuntaa säännöllisesti lukemaan/tarkistamaan hoitosuunnitelmaa.

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

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan:  
ei koske meidän yksikköä

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

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. Sosiaali huollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja

toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

(Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

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

Lait ja asetukset määrittelevät toiminnan. Moniammatillinen yhteistyö asiakkaan asioissa.

Omais- ja perhehoitokeskuksen henkilökunta seuraa mahdollisuuksien mukaan, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja jos havaitaan epäkohtia niin näihin puututaan.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään:

ei koske yksikköä

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:

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokema epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

-Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

- 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. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai otamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

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

Keskustellen erikseen sovitulla tavalla

## **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:

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen perustuu pääsääntöisesti saatuun palautteeseen (asiakaspalautteet, asiakasraadit, neuvostot, yhteistyökumppanit). Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan toive kirjataan aina henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, tämän vuoksi on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioonottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

- Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.
- Asiakas voi antaa palautetta soitte.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje.
- Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esihenkilö. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.
- Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti.
- Soitella on arkipäivisin käytössään myös chat- palvelu
- kokemusasiantuntijoita on koulutettu toiminnan ja palveluiden kehittämissyhteistyöhön kumppaneiksi
- vahva ja tiivis järjestöyhteistyö

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä:

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Asiakaspalautteiden määrä ja sisältö käydään säännöllisesti johtoryhmässä läpi

### **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 tarjoamistaan palveluista:

Anne-Mari Furu, anne-mari.furu@soite.fi 044-7232309

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

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

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 terveyden huollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta [www.soite.fi](http://www.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 selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa

palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen saavuttua sosiaalihoitajalle, 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**

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

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaan ohjaaminen häntä kiinnostaviin esim. harrastuksiin. Liikkumista edittävät palvelut ja niistä kertominen. Laaja-alainen yhteistyö eri toimijoiden, järjestöjen ja verkostojen kanssa.

Mahdollisuus myöntää asiakkaalle kaiku -kortti. Kaikukortin tavoitteena on parantaa taloudellisesta tilanteesta olevien asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua kulttuurielämään ja harrastaa taiteen tekemistä.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan:

Rai-toimintakyvyn arviointimittari tehdään jokaiselle asiakkaalle, jos asiakkaalla ei ole ajantasaista arviointia. RAI-arviointia päivitetään tarvittaessa. Lisäksi vuodenvaihdekirjeellä kartoitetaan asiakkaan tilannetta.

### **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Omaishoidon ja perhehoidon asiakkaiden on mahdollista saada ateriapalvelu, jolloin kylmäateriat kuljetetaan kotiin tiistaisin ja perjantaisin.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Aina asiakkaalle ateriapalvelua tilattaessa annetaan tiedot asiakkaiden ruoka-rajoitteista.

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

MNA- arvioinnit tehdään kaikkien RAI-arviointien yhteydessä

## Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön hygienia- ja turvallisuustasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygienia- ja turvallisuudesta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous on tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja turvallisuustason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Hygienia- ja turvallisuusvastuuhenkilönä toimii Pia Sorvisto, omaishoidon palveluohjaaja. Hygienia- ja turvallisuusvastuuhenkilö antaa tarvittavat ohjeistukset

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Yksikössä toimitaan organisaatiossa annettujen ohjeistusten mukaan, huomioiden tartuntatautilaki

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Normaalit siivoussopimukset yksiköissä

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

Palvelualueella ei pyykkihuoltoa, yksiköillä siivoussopimus ulkopuolisen palvelutuottajan kanssa.

## Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkaita ohjataan tarvittaessa oikeiden palveluiden piiriin. (kotikäynnit, palvelutarpeen arvioinnit)

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Ilmaiset kotikäynnit, ohjaus ja neuvonta, tarvittavien palveluiden käynnistäminen, etuisuuksien hakeminen/käynnistäminen

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Omais- ja perhehoitokeskus eivät ole varsinainen hoitava taho. Palveluohjaajat toimivat palveluiden lakisääteisistä vastuuhenkilöinä.

Perhehoitajat ottavat asiakkaiden asioissa tarvittaessa yhteyttä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavaan yksikköön.

## **Lääkehoito**

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puut teista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoido

Kuka vastaa lääkehoidosta:

Esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa

## **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. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

## 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:

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

### **Henkilöstö**

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

10 vakanssia, sisältäen palveluohjaajat, omais- ja perhehoidon terveydenhoitaja ja esihenkilö.

Lisäksi 8 toimeksiantosuhteista perhehoitajaa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

tarvittaessa palkataan sijainen, jos on pidempiaikainen poissaolo

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Henkilöstö liikkuu yli kunta- ja palvelualuerajojen sekä suunnitellaan etukäteen työntekijöiden työtehtäviä. Lisäksi mittarina työtyytyväisyyskyselyt ja kehityskeskustelut.

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

Sisäiset sijaisjärjestelyt



Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä:

Soiten ohjeistus

### **Henkilöstön rekrytoinnin 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 ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

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 sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä: Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään.

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Hyvinvointialueella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Perehdytysjakso kestää kolme viikkoa, toiminta-alueena koko Soite. Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:

Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.

### **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):

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. 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

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet:

Soiten linjaukset ja periaatteet

Toimitilat sijaitsevat keskitetysti Omais ja perhehoitokeskuksissa kolmessa eri paikassa Soiten hyvinvointialueella

### **Teknologiset ratkaisut**

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

Turvapuhelin/ovivahti/lääkeautomaatti/virtuaalihoivapalvelu/hellavahti

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan:

Testataan ohjeistusten mukaisesti (esim. turvapuhelimet) ja tarvittaessa. Asiakkaita /omaisia myös ohjeistetaan ja vastuutetaan omalta osaltaan huolehtimaan turvalaitteiden toimivuudesta. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:  
Palveluohjaaja Janne Ilola 0447809403 janne.ilola@soite.fi

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Soite apuvälinelainaamo -palvelun kanssa tehdään yhteistyötä, Soiten ohjeet

Fysioterapeutti/kotikuntouttaja tekee tarvittaessa arviointikäynnin

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vauri-ilmoitukset](#):

Työntekijällä vastuu ilmoittaa laiteviasta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluohjaaja Kristina Huima 040 806 8190, kristina.huima@soite.fi

## **8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Perehdyttäjä huolehtii, perehdytettävällä myös vastuu omalta osaltaan. Esihenkilö tukena

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Työntekijän vastuulla. Esihenkilö tukena



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

Työntekijät ovat allekirjoittaneet sähköisen 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. Muu koulutus ja kokouskäytännöt. Sisäinen informaatio. Koulutukset ja perehdytykset.

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

Työsuhteen alussa suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla. Harjoittelijat ja sijaiset allekirjoittavat käyttäjä- ja salassapitositoumuksen (joka tehdään työsopimuksen liitteeksi) sekä Soiten perehdytyksen verkkokurssin

Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa - Duodecim Oppiportti, Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle - eOppiva

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:

Kehittämistarpeita arvioidaan jatkuvasti, ja tarvittaessa tehdään korjaavia muutoksia.

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Kokkola 10.11.2023

Paikka ja päiväys

Hanna Saarinen, palvelualuejohtaja

Allekirjoitus ja nimenselvennys