



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

# **Oma- valvontasuunnitelma: Tehostettu kotikuntoutuminen**

Omavalvontasuunnitelma: .....	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3. Omavalvonnan toimeenpano .....	7
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	9
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
6. Palvelun sisällön omavalvonta .....	15
7. Asiakasturvallisuus.....	18
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	24
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	25
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	25



# 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221325-4

## Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi:

Tehostettu kotikuntoutuminen

Katuosoite:

Mariankatu 16-20, L1-talo

Postinumero ja postitoimipaikka:

67200 Kokkola

Sijaintikunta:

Kokkola

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Kotiin annettavaa palvelua Kanta- Kokkolan alueella yli 18- vuotiaille asiakkaille.

Asiakaspaikkamäärä 15-20. Koordinoivat hoitajat ohjaavat potilaiden siirtymistä erikoissairaanhoidosta/yliopistollisista sairaaloista/yksityissairaaloista, päivystyksestä ja vastaanotoilta ja YLE-osastoilta hoidontarpeen arvion mukaiseen hoitopaikkaan.

Esimies:

Minna Lillkåla

Puhelin:

040- 806 5708

Sähköposti:

minna.lillkala@soite.fi

## Toimintalupatiedot

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

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

Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

ei käytössä yksikössä

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:

Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio

VISIO: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

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

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

Yksikkö tuottaa tehostettua kotikuntoutusta asiakkaille heidän omassa kotonaan. Toiminta perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikössä toimii kuusi sairaanhoitajaa, seitsemän perus-, lähihoitajaa, kaksi fysioterapeuttia ja toimintaterapeutti osa – aikaisesti 2 päivää viikossa sekä omalääkäri. Lääkäri tekee tarvittaessa asiakkaiden luokse kotikäynnin.

Tavoitteena tehostetussa kotikuntoutumisessa on, että asiakas voi asua omassa kodissaan itsenäisesti, kotihoidon apujen tai muiden tukipalveluiden turvin, niin pitkään kuin se inhimillisesti on mahdollista taloudelliset ja henkilöstöresurssit huomioiden.

Koordinoivien hoitajien osalta toiminta-ajatuksena on, että potilas saadaan hoidettua ensisijaisesti omassa kodissaan joko hoito-ohjeiden kanssa itsenäisesti tai järjestettyjen apujen turvin (esim. kotisairaala, kotihoito, jaksohoito jne.) tai yksikössä, jossa on tarvittava osaaminen lääkärin määräämän hoidon toteuttamiseen potilaan turvallisuutta ajatellen.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Arvostava kohtaaminen:

- Asiakas- ja potilastyössä:
- Tervehdin ja esittelen itseni. Olen ystävällinen ja kohtelias.
- Huomioin myös omaiset.
- Kuuntelen ja kunnioitan asiakkaan toiveita ja tarpeita.
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
- Keskustelen avoimesti, kuunnellen ja kunnioittaen kaikenlaisia mielipiteitä.
- Arvostan omahoitajien suunnitelmia ja päätöksiä.
- Huomioin yksikön ihmiset.
- Annan positiivista palautetta.
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
- Keskustelen arvostavasti yhteistyötahojen kanssa. Kerron yksikön toiminnasta.

Avoimuus

- Asiakas- ja potilastyössä:
- Keskustelen asiakkaan kanssa avoimesti häneen liittyvistä asioista ja tiedotan omaisia asiakkaan luvalla.

- Kannustan asiakasta palautteen antamiseen.  
Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
- Tuon rohkeasti esille mielipiteeni. Tiedotan työhön liittyvissä asioissa ja annan rakentavaa palautetta.
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
- Annan tietoa yksikön toiminnasta ja tilanteesta.

### Osallisuus

- Asiakas- ja potilastyössä:
- Kannustan asiakasta olemaan aktiivinen toimija voimavarojensa mukaan omassa arjessaan.
- Huomioin ja osallistan omaiset/ läheiset asiakkaan arjessa ja kuntoutumisessa.
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
- Osallistun yhteisiin palavereihin ja sitoudun yhteisiin päätöksiin.
- Osallistun oman vastuualueeni koulutuksiin ja jaan tiedon työyhteisölle.
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa
  - Osallistun verkostopalavereihin ( yle paperikierto, Neku palaveri).
  - Osallistan yhteistyökumppaneita arvioimaan asiakkaan toimintakykyä.

### Vastuullisuus

- Asiakas- ja potilastyössä:
- Huomioin asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti koko hoitajakson ajan ja järjestän asiakkaan jatkohoidon• Vastaan asiakkaan asioiden eteenpäin viemisestä.
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
- Annan ja saan apua työkavereilta.
- Huolehdin kouluttautumisesta ja oman ammattitaidon ylläpitämisestä.
- Kirjaan ja raportoin selkeästi.
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
- Hyvä ja oikea aikainen kirjallinen ja suullinen raportointi asiakasturvallisuuden ja jatkuvuuden takaamiseksi.

#### Yhdenvertaisuus

- Asiakas- ja potilastyössä:
- Olen yhdenvertainen ihmisenä asiakkaan kanssa.
- Toteutan hoitoa ja kuntoutusta yhdenvertaisesti asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
- Toimin yhteisten pelisääntöjen mukaan.
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
- Arvostan yhteistyökumppaneita..

## 3. Omavalvonnan toimeenpano

### Riskienhallinta

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

#### Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Häätäensiapukoulutus 3 vuoden välein
- Alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein
- Lääkehoidon pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein
- Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen vuosittain
- Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa
- Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa
- Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen joka toinen vuosi
- Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti
- Täydennyskoulutusvelvoite
- Laiterekisterin ylläpito

#### Riskien tunnistaminen

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

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-  
poikkeamat ja riskit:

Laatuportti 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 on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta. Epäkohdat, riskit ja laatu-poikkeamat käsitellään esille yksiköiden kokouksissa.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa., asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Potilasasiamiehen yhteystiedot annetaan asiakkaille omassa kansiossa, kun asiakas tulee yksikköön asiakkaaksi. Asiakasta ja hänen omaistaan informoidaan ja neuvotaan ottamaan yhteyttä potilas-asiamieheen, mikäli hänelle on tapahtunut vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot;

Tina Sandström puh. 044 723 2309

Maanantaista torstaihin klo 9.00-14.30

Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan ohjeistus muistutus ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

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

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

HaVa järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa.

Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu HaVa järjestelmässä.

Asiakkaat voivat antaa palautelomakkeella moitittavia / kehittämiskohteita yksikölle.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:



Haittatapahtumat käsitellään yksikössä aluepalaverin yhteydessä yksilöllisesti, tapahtuneen juurisyy selvitetään, määritellään korjaavat toimenpiteet ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi siten, että estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaus Laatuportin HaVa -järjestelmään

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

1. Asian/vian/tilan korjaaminen.
2. Työntekijöiden ohjaaminen/informointi/koulutus.
3. Tapahtuman vieminen toiminnasta vastaavien tietoon

Yksikön esimies tekee tarvittavaa seurantaa ja yhdessä työyksikön kanssa käytävissä aluepalavereissa x1 kk käydään läpi tulleet haittatapahtumat.

#### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

1. Tiedotus yhteisissä palavereissa/johtoryhmissä.
2. Kirjallisesti sähköpostin välityksellä
3. SoiteNet
4. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä

## **4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:

Esihenkilö Minna Lillkåla, sairaanhoitaja Anne åsvik

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

Esihenkilö Minna Lillkåla

Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola,

puh: 040- 806 5708,

minna.lillkala@soite.fi

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

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.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön ilmoitustaululla sekä Soiten verkkosivulla.

# **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 näke-mys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion koh-teena 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: Asiakkaaksi kuntoutumisjaksolle tullaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Lähettävä taho on tehnyt arvioita palvelun tarpeesta ja tarpeen mukaan asiakas käydään tapaamassa. Yksikön hoitajat tekevät myös arviota yhdessä tiimin kanssa moniammatillisen palvelun tarpeesta.

Kuntoutumisjakson aikana asiakkaan toimintakyky arvioidaan heti tullessa asiakkaaksi ja jakson

loputtua RAI-screenerillä. Tarvittaessa voidaan mitata asiakkaalta MMSE(muisti), MNA-ravitsemusmittari(ravitsemus), DEPS(masennus), FIM-mittaria käytetään AVH-potilailla.

Koordinoivat hoitajat käyttävät potilaan hoidontarpeen arvioinnissa lähettävän yksikön antamaa informaatiota ja potilasasiakirjoihin merkittyjä tietoja. Jos tiedot eivät riitä, koordinoiva hoitaja käy tapaamassa potilasta ja omaisia lähettävässä yksikössä.

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan: Hoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa, jos he haluavat osallistua hoitosuunnitelman laadintaan. Asiakas asettaa omat tavoitteet yhdessä ammattilaisen kanssa kuntoutumisjaksolle (laki potilaan itsemääräämisoikeudesta toteutuu). Hoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa, jos he haluavat osallistua hoitosuunnitelman laadintaan. Asiakas asettaa omat tavoitteet yhdessä ammattilaisen kanssa kuntoutumisjaksolle (laki potilaan itsemääräämisoikeudesta toteutuu).

Kuntoutumisjakson päätyttyä jatkohoitoa suunniteltaessa tulee muistaa pyytää asiakkaan lupa läheisten osallistamisesta jatkopalveluiden suunnitteluun. Asiakkaan läheiset ovat tärkeässä osassa hoitoa ja heidän suhteensa asiakkaaseen tulee huomioida.

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

Asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista hoidon suhteen, myös kirjallisesti.

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

Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Omahoitajat vastaavat hoito- ja palvelusuunnitelman teosta yhdessä asiakkaan /omaisen kanssa.

Perehdytysvaiheessa työntekijät ohjataan tekemään suunnitelmaa.

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

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

Kuntoutustiimin arvoissa on määritelty asiakkaan itsemääräämisoikeus joka, ohjaa hoitotyötä itsemääräämisoikeuden osalta. Itsemääräämisoikeus näkyy hoitosuunnitelmassa asiakkaan osallistumisena hoitosuunnitelmaan ja hänen asettaessa itse omia tavoitteita. Hän valitsee yhdessä hoitajan kanssa keinoja, kuinka tavoitteisiin päästään. Hoitajat ja terapeutit toimivat asiantuntijoina, neuvovat ja ohjaavat asiakkaita valinnoissa. Päivittäisessä kirjaamisessa tulee näkyä asiakkaan kokemukset ja toiveet. Hoitotyöllä pyritään vahvistamaan ja tukemaan asiakkaan integriteettiä (eheyttä, koskemattomuutta ja loukkaamattomuutta). Yksikössä on määritelty hoitotyönarvot, joissa on määritelty potilaan/asiakkaan itsemääräämisoikeus. Yksikössä ei ole tarvetta asiakkaiden itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle.

Potilaan päätöstä omasta hoidostaan kunnioitetaan.

Yhdessä potilaan kanssa tehdään yksilöllinen kuntoutus- ja hoitosuunnitelma ja hoidon linjaukset.

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

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:

Tarvittaessa asiakkaalle suunnitellaan rajoittamistoimenpiteitä

- lääkkeiden annostelu/säilyttäminen asiakkaan ulottumattomissa
- turvalaitteet (virrankatkaisu, liiketunnistimet)

Pyritään pääsemään ratkaisuun, jossa asiakas/omainen hankkii turva/rajoittamis-asiat ja huolehtii niistä.

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

Laadittu, pvm: ei koske yksikköä

Tarkistettu, pvm: ei koske yksikköä

### **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 ottamaan yhteys 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:

Asia otetaan yhteisesti esille aluepalaverissa ja asiakkaaseen ja /tai hänen omaiseen tai läheiseen ollaan yhteydessä. Esimiehen tapaaminen myös mahdollista kasvotusten. Heitä ohjataan tarvittaessa tekemään muistutus asiasta potilasasiamiehen kautta. Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös Soiten verkkosivuilta ; <https://www.awanic.fi/haipro/62/qpro/julkinen/kysely.asp?kohdeid=62&julkaisuid=5&avain=zzzz1a3v5kk&orgID=463>

### **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:



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

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Saadut palautteet käydään läpi ½ vuosittain yhdessä yksikön kanssa.

Puhelimitse tai suoraan asiakaskäynnillä suullisesti tullut palaute käsitellään myös samoin kuin muut palautteet.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä:

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.

Palautteet käydään yksikössä läpi henkilökunnan kanssa puolivuosittain.

## **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, sosiaali- ja potilasasiamies, anne-mari.furu@soite.fi, puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

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

Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä

tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonta.fi, puhelinpalvelu 029 5053050

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

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

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

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

Asiakkaille laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma moniammatillisena yhteistyönä (asiakas / omainen, sairaanhoitaja, lähi- ja perushoitaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti). Suunnitelmaa toteutetaan päivittäin perustuen kirjattuihin tavoitteisiin. Suunnitelman pohjana ja seurannan



arvioinnissa toimivat fyysisen toimintakyvyn mittarit, MMSE, DEPS ja VAS-kipumittari. AVH-asiakkaille tehdään FIM-arviointi ja muille asiakkaille Raiscreener arvioinnit.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua Soiten järjestämään päivätoimintaan tai muuhun ryhmätoimintaan.

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

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin. Kirjaukset Lifecareen päivittäiskirjaamiseen osioon. Asiakkaiden jaksojen päätyttyä otetaan asiakkaaseen yhteyttä joko puhelimitse tai kotikäyntinä (1kk, 1v). Tarvittaessa asiakasta ohjataan ongelmatilanteissa ottamaan yhteyttä eri avuntarjoajiin.

RAI- arvioita käydään läpi puolivuositain yhdessä henkilökunnan kanssa.

## **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Asiakkaat asuvat omassa kodissa. Asiakkaan / omaisen kanssa kartoitetaan asiakkaan oma-kyky huolehtia ravitsemuksesta. Tarvittaessa autetaan /neuvotaan ateripalvelun hankkimisessa ja kerrotaan Kauppakassimahdollisuudesta.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Rajoitteet huomioidaan ruoka-aineiden valitsemisessa.

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

Haastatteleamalla asiakasta ja seuraamalla ravitsemuksen toteutumista käynneillä. Painon seuranta jakson alussa ja lopussa. Tarvittaessa tilanteen mukaan useammin jakson aikana.

## **Hygieniaikäytännöt**

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

Henkilökuntaa suojautuu asianmukaisesti asiakas kontakteissa ( työasu, suojahansikkaat, kengänsuojat, suojaesiliinat, maskit, suojatakki, suojavisiiri). Asiakaskäyntien yhteydessä työntekijät noudattavat aseptista työjärjestystä. Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti.

Työntekijät osallistuvat hygienia- ja aseptiikkaa koskeviin kouluksiin. Yksiköllä 2 hygienia vastaavaa, joiden tehtävä on huolehtia e-huuhde käytäntöjen toteutumisesta. He vastaavat



yksikön henkilökunnan hygieniä käytänteiden ajantasaisuudesta sekä kouluttavat ja ohjaavat henkilökuntaa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Soitessa toimii infektioiden torjuntayksikkö, jossa työskentelee hygieniahoitaja, puh: 040-8042150. Häneen voidaan ottaa tarvittaessa yhteyttä ohjeistuksen saamiseen. Hän tiedottaa mm. epidemioista.

Yksikössä on saatavilla tarvittavat suojarusteet, joita käytetään asiakkaiden luona hoitotilanteissa. Kaikilla hoitajilla on omat käsien desinfektioaineet / suojakäsineet repussa ja velvoite toimia aseptisesti oikein asiakkaiden luona.

Jokainen työntekijä on veloitettu huolehtimaan säännöllisesti toimistolla oman kirjaamistilan siisteydestä desinfektiopyyhkein.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Yksikön toimistotilojen siisteydestä vastaa SOL siivouspalvelut 4x viikossa.

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

Esimies on ohjeistanut henkilöstöä oman työpisteen puhdistamisesta. Lisäksi Tehostetussa kotikuntoutumisessa on käytössä steriloiva latauskaappi hoitovälineitä varten.

## **Terveysten- ja sairaanhoito**

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

Omatoiminen asiakas huolehtii itse suunhoidosta ja tarvittaessa hoitohenkilöstö avustaa.

Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä hoitoa/hammashoitoa, sen järjestämisessä avustetaan ja huolehditaan avun saamisessa, tarvittaessa yhteys 112. Kuntoutumisyksiköllä on oma vastuulääkäri, joka tekee tarvittaessa kotikäynnin asiakkaan kotiin kuntoutumisjakson aikana. Virka-ajan ulkopuolella yhteys otetaan yhteispäivystyksen lääkäriin ja tarvittaessa järjestetään akuutissa tilanteessa ambulanskuljetus sairaalaan.

Kotikuolemasta on erillinen ohje tietopakissa yksikön omilla sivuilla.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Kuntouttavalla työotteella edistetään asiakkaiden terveyttä ja sitoutumista itsehoitoon.

Huolehditaan turvallisen lääkehoidon toteutuminen. Käyntien yhteydessä annetaan hoito-ohjeita ja terveysneuvontaa potilaan pitkäaikaissairauksiin liittyen. Jatkohoito ja seuranta järjestetään kuntoutumisjakson päättyessä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa lääkäri, sairaanhoitajat, lähi- ja perushoitajat. Kuntoutuksen erikoisosaamisen osalta vastuu on fysioterapeuteilla ja toimintaterapeutilla.

Tarvittaessa ohjataan/varataan aika oman erikoisalan hoitajalle.

## **Lääkehoito**

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään 1x vuodessa ja tarpeen mukaan. Esimies seuraa päivitystä ja tallentaa sen yksikön omille sisäisille sivuille kaikkien luettavaksi. Lääkehoidon suunnitelman päivityksestä vastaa nimetyt sairaanhoitajat ja muut yksikön sairaanhoitajat yhdessä.

Kuka vastaa lääkehoidosta:

Vuorossa oleva lääkäri vastaa määräysten osalta ja sairaanhoitajat toteutuksen osalta. Lähi- ja perushoitaja ammattinsa antamalla valtuuksilla.

Kaikilla työntekijöillä on voimassaolevat lääkeluvat.

Lääkehoidonsuunnitelmassa on nimettynä lääkehoidonvastaavat.

## **Monialainen yhteistyö**

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

Tiedonkulku ja yhteistyö toteutuu usein puhelimen välityksellä. Tärkeä viestintäkeino on asiakkaan päivittäisestä toimintakyvystä ja selviytymisestä kirjaaminen Lifecare ohjelmaan sekä hoitotyönyhteenvetoon. Tarvittaessa järjestetään yhteiset hoitoneuvottelut. Tiimin hoitaja voi käydä tapaamassa asiakasta osastoilla ennen kotiutumista. Viikottain moniammatillinen palaveri neurologisen osaston ja avopalveluiden kesken.

Tiedonkulussa ja asiakirjojen käsittelyssä noudatetaan annettuja lakeja.

# **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:

Henkilöstö käy alkusammutuskoulutuksen 5 vuoden ja hätäensiapu koulutuksen 3 vuoden välein. Yksikön turvallisuuskävelystä vastaa esihenkilö. Perehdytyksen osana on kotikäynti turvalliseksi osio.

Turvallisuus- ja valmiuspäällikkönä Soitessa toimii Pasi Paasila, joka järjestää tarpeen vaatiessa turvallisuuteen liittyvää lisäinfoa.

## Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Tehostetussa kotikuntoutuksessa on sairaanhoitajavakansseja 6, lähi/perushoitajia 7, fysioterapeutteja 2, osa- aikaisesti 1 toimintaterapeutti, 1 palveluesimies.

Koordinoivien hoitajien yksikössä 3 sairaanhoitajan vakanssia+ 1 sairaanhoitaja vakanssi resurssikeskuksen alainen.

SAS-palveluohjaaja, 1 sairaanhoitajan vakanssi

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Ensisijaisesti mietitään sijaisen tarve nähden asiakasmäärään. Tämän jälkeen pyritään saamaan sijainen omasta Soiten sijaisjärjestelmästä. Sen jälkeen kysytään omasta henkilöstöstä vuoronvaihtoa tai pitkään vuoroon jäämistä. Viimeisenä käytetään ulkopuolista sijaista.

Epäpäteviä henkilöitä ei palkata. Kaikilla tulee olla ammattia vastaava koulutus. Eduksi katsotaan erityisosaaminen sekä toisen kotimaisen kielen hallinta. Sairaanhoitajilta vaaditaan lääkehoidon osalta vaativan tason osaaminen ja luvat lääkehoidon toteutukseen. Lähi- ja perushoitajilta edellytetään lääkehoidon perusteiden hallinta. Moniammatillinen työskentely ja sen toteuttaminen yksikössä ovat hoidon ja kuntoutuksen perustana.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

1. Seurataan asiakas- ja käyntimääriä ja niiden perusteella anotaan lisävakansseja
2. Koulutuksella ja perehdytyksellä
3. Yhteistyöllä Resurssikeskuksen kanssa
4. Työnohjaus (tarvittaessa)
5. Tyhy- toiminnalla
6. Yhteisöllinen työvuorosuunnittelu

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

Yksikkö käynyt vuoden 2022 aikana muutosvalmennuksen itseohjautuvuuden lisäämiseksi.

Tästä hyviä käytäntöjä, jotka vapauttaneet esihenkilön aikaa omaan perustehtävään.

Henkilöstöllä määriteltynä omat vastualueet.

Työvuorosuunnittelu toteutuu osittain yhteistyössä tiimin sairaanhoitajan kanssa.

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

Yksikössä ei työskentele avustavia henkilöitä.

### **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 henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Työntekijöiden rekrytoimiseen käytetään Soiten käytössä olevaa Laura- järjestelmää. Tämän lisäksi ollaan yhteydessä Soiten rekrytointiyksikköön. Esimies voi rekrytoida itse.

1. Vakinaiselle henkilöstölle oltava vakanssipohja, joka määrittää tehtävän kokoaikaisuuden tai osa-aikaisuuden ja ammattinimikkeen.
2. Vakanssille oltava organisaation lupa ennen auki julistamista ja toimi laitetaan avoimeen hakuun.
3. Rekrytoitavan tulee täyttää vakanssin mukainen ammattivaatimus ja hänellä on oltava lupa toimia laillistettuna terveydenhuollon ammattilaisena.
4. Vakinaisen toimenhaltijan ollessa pois työstä loman tai muun syyn takia, hänelle rekrytoitavan sijaisen tulee täyttää edellä mainitut vaatimukset.
5. Yksikköön rekrytoitavalta vaaditaan myös osaaminen/taito kuntouttavaan hoitoon ja halu kehittyä työssään.
6. Koordinoivilla sairaanhoitajilla tulee olla hyvä asiantuntemus organisaation rakenteesta ja tieto henkilökunnan osaamisesta ja yksiköiden varustetasosta.

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.

Alaikäisten alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden mahdollista rikostaustaa voidaan eräissä tapauksissa selvittää. Lakia sovelletaan työhön, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa. Kaikki säännöt koskevat sekä kokoaikaisia että osa-aikaisia palvelussuhteita.

Rikostaustaote pyydetään työntekijältä, jolle annetaan ensimmäistä kertaa laissa tarkoitettuja tehtäviä. Henkilö toimittaa rikostaustaotteen nähtäväksi ennen palvelukseen ottamista. Lakia sovelletaan sekä työsuhteessa että virkasuhteessa tehtävään työhön. Jos henkilö vaihtaa työnantajaa, mutta tehtävät pysyvät samoina, on uuden työnantajan vaadittava kuitenkin uusi rikostaustaote.

1. Tässä yksikössä ei hoideta lapsipotilaita.
2. Jos asiakkailla omia alaikäisiä lapsia, heidät otetaan huomioon asiakasta hoidettaessa ja sairaudesta kerrottaessa.

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan oma perehdyttäjä. Työvuorosuunnittelussa varataan riittävä määrä perehdytyspäiviä ohjaajan kanssa. Perehdytyksen pohjana on kirjallinen yksikön perehdytysuunnitelma ja työntekijä kuittaa läpi käydyt asiat perehdytyslomakkeeseen. Perehdytyksen aikana työntekijä perehtyy yksikön kirjallisiin ohjeisiin ja omavalvontaan. Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan on oma verkkokoulutus( tietosuoja ABC), jonka työntekijä käy työhön tullessaan. Yksikköön tullessaan työntekijän kanssa käydään läpi tietosuojaan liittyvät asiat ja hän allekirjoittaa sitoumuksen. Perehdytettävällä on myös vastuu perehdytyksen onnistumisesta.

Opiskelijoilla on nimetyt ohjaajat, jotka vastaavat opiskelijoiden perehdytyksestä. Täytetyt perehdytyslomakkeet toimitetaan esihenkilölle, joka huolehtii niiden säilytyksestä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:

Toimialueentasolla laaditaan vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamis tarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.

Koulutustarpeissa huomioidaan henkilöstön vastualueet ja niistä vastaavat henkilöt pyritään järjestämään vastualueensa vastaaviin koulutuksiin. Henkilöstön toiveet otetaan huomioon suunniteltaessa osaamisen koulutuksia. Lisäksi hyödynnetään organisaation omaa osaamista ja pyydetään koulutuspäällikön kautta esimerkiksi taitopajapäiviä yksikölle.

### **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):

Työntekijät ilmoittavat sekä esihenkilölle ja tarvittaessa asiakkaan omaiselle, edunvalvojalle tai palvelutuottajalle palveluun liittyvistä epäkohdista. Mikäli epäkohta on yksikön toimesta korjattavissa, korjaavat toimenpiteet suoritetaan mahdollisimman pian. Yksikköön kohdistuvat korjaus toimenpiteet käsitellään yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, esimerkiksi HaVa ilmoitukset.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet:

Työyksiköllä käytössä toimistotilat L1-talossa (1.krs), Mariankadulla, joka on Soiten uusimpia tiloja saneerauksien suhteen. Työhuoneita on useampi, jossa mahdollisuus kirjaamiseen, lääkehuone ja esimiehen huone. Yksiköllä käytössä yhteinen sosiaalitala Soiten eteläisen kotihoidon kanssa. Toimitiloista löytyy myös 1 hoitotarvikehuone. Yksikössä on kellarikerroksessa suihkutila, vaatekaapit sekä varastohuone. Toimitiloja käytetään ma-su klo 7-22.00 välisenä aikana.

Koordinoivien hoitajien työtila on toimistotilaa My- siivessä – potilas/omaistapaamiset järjestetään potilashuoneissa.

### **Teknologiset ratkaisut**

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

Henkilökunnalla on käytössä Esmiko kulunvalvontajärjestelmä, jolla seurataan työaikaa ja hallitaan ovien aukeamista. Työntekijöillä käytössä käynneillä mobiili sovellus, jossa työntekijä kirjaa itsensä - ja ulos asiakkaiden luota.

Asiakkaalla on mahdollisuus saada jakson ajaksi turvaphelin järjestelmä, mahdollista järjestää Videovisiti ja turvata lääkehoito Evondos lääkerobotin avulla.

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

Klo 7-21 turvaphelin hälytykset ohjautuvat yksikölle. Yö aikana soitot ohjautuvat Soiten yöpartiolle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Turvahälyttimistä vastaa Tiia Isosaari, palveluohjaaja, palvelupäätökset puh: 044-780 94 03

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Yksikön työntekijä antaa käytönopastuksen Soiten apuvälinelainaamosta lainatuista apuvälineistä asiakkaille esim: pyörätuoli, rollaattori, ylösnousutuki, kyynärsauvat. Asiakas allekirjoittaa lainaussopimuksen ja näin ollen sitoutuu käyttämään ja huoltamaan apuvälinettä asian mukaisesti. Asiakkaalle jää lainaussopimus, jossa yhteystiedot apuvälinelainaan. Asiakkaan kotiutuessa, tulee lähettävän yksikön huolehtia tarvittavat apuvälineet asiakkaalle ja mahdollisesti tarvittava lähete hoitotarvikejakeluun. Hoitotarvikkeiden tilaaminen tapahtuu Effector mobiilisovelluksen kautta.

Tehostettu kotikuntoutuminen varmistaa jakson aikana tarvittavat apuvälineet ja hoitotarvikkeet, huolehtii jatkoläheteet esim: vaippalähete, hakee apuvälineitä lainaamosta ja saattaa ne käyttökuntoon asiakkaalle. Jokainen työntekijä vastaa tarvittavista laitteista ja hoitotarvikkeista. Yksikössä on laiterekisteristä vastaavat henkilöt, jotka huolehtivat laitteiden tarkastuksen, kalibroinnin ja päivittävät sekä ylläpitävät laiterekisteriä.

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

Työntekijän huomattessa laitteissa/hoitotarvikkeista puutteita, tehdään siitä haitta- ja vaaratapahtumailmoitus Soiten intrassa ja laite otetaan pois käytöstä tutkinnan ajaksi.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti – tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja





tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä. Toiminnanharjoittajien velvollisuutena on ilmoittaa tietoonsa tulleista vaaratilanteista valmistajalle tai tämän edustajalle. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena. Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) Lääkinnälliset laitteet Mannerheimintie 166 PL 55, 00034 Helsinki Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse laitevaarat[at]fimea.fi

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Orjala Juho-Pekka 040 653 4392; juho-pekka.orjala@soite.fi

Yksikön laitteiden toimivuuden seuranta; mittauslaitteet: Arja Uusitalo,

lähihoitaja, arja.uusitalo@soite.fi, Mia Myrskog, lähihoitaja, mia.myrskog@soite.fi

apuvälineet: Mirva Rasmus, fysioterapeutti, mirva.rasmus@soite.fi

## 8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi asiakastyön kirjaaminen. Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Yksikössä harjoittelujaksolla olevalla opiskelijalla on myös henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Opiskelijan kirjaukset hyväksyy hänelle nimetty ohjaaja. Esimies hankkii em. käyttäjätunnukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Työntekijöillä mahdollisuus kirjata käynnit asiakkaan kotona heti mobiililaitteella tai vastaavasti heti toimistolle saavuttaessa.

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

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi joka toinen vuosi ja läpäistä siinä oleva tentti.

Myös harjoittelijoilla/opiskelijoilla on käytössään omat käyttäjätunnukset kirjaamista varten.

Uuden työntekijän perehdytys sisältää myös henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Esimies seuraa verkkokurssien toteutumista. Tietosuoja huomioon ottaen yksikön





työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään. Tiimien huoneissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna työntekijöiden poissa ollessa.

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:

Verkkokurssi( tietosuojan ABC+ tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa). Esihenkilön tulee varmistaa, että työntekijät suorittavat kurssin. Kurssi kerrataan 5 vuoden välein. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta tietoturvasta ja tietosuojasta. Opiskelijat suorittavat toimialueensa kurssit heidän viimeisellä harjoitusjaksolla ja toimittavat todistuksen kopion yksikköön ennen tunnuksien saamista ( Windows ja Lifecare- tunnukset).

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:

- digitaalisten palveluiden kehittäminen yhdessä organisaation linjan mukaisesti
- yksikön tunnetuksi tekeminen, edelleen organisaatiossa
- rekrytointi: yksikön esittely video
- koordinoivien työn kehittäminen yhdessä eritoimijoiden kanssa

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Kokkolassa 5.3.2024

Paikka ja päiväys



Minna Lillkåla

Allekirjoitus ja nimenselvennys