



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

# **SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA- SUUNNITELMA**

## **Lestijokilaakson kotihoito**

Hyväksytty:



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

## Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS .....	19
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	24
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	25



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Soite**

**Y-tunnus: 3221325-4**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Lestijokilaakson kotihoito

Katuosoite: Peltokatu 10

Postinumero: 69100                      Postitoimipaikka: Kannus

Sijaintikunta:

Kannuksen tiimit: Yhteisöllinen asuminen Puistola, Peltokatu 10 69100 Kannus

Toholammin tiimit: Sairaalanatie 2 69300 Toholampi

Lestijärven tiimit: Yhteisöllinen asuminen, Niemeläntie 3b 69440 Lestijärvi

Yöpartio: Peltokatu 10 69100 Kannus

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotihoito, palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omilla kodeissaan tai yhteisöllisessä asumisessa.

Esihenkilö: Palveluesihenkilö/vastuualuejohtaja Kaisa Pollari

Vastuusairaanhoitaja Maria Viitasalo

Puhelin: Kaisa Pollari 040 804 2440, Maria Viitasalo 040 804 2410

Sähköposti: [kaisa.pollari@soite.fi](mailto:kaisa.pollari@soite.fi), [maria.viitasalo@soite.fi](mailto:maria.viitasalo@soite.fi)



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laadintaan:

Suunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet esihenkilö ja vastuusairaanhoitaja

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen:

Oma- ja valvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstöpalaverissa aina päivityksen yhteydessä ja suunnitelma on henkilökunnan luettavissa koko ajan. Muutoksia tehdään myös henkilöstö aloitteesta päivityksen yhteydessä.

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

Vastuualuejohtaja Kaisa Pollari, Peltokatu 10 69100 Kannus, 040 804 2440, kaisa.pollari@soite.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään:

Oma- ja valvonta päivitetään vuosittain. Toiminnan muuttuessa tai tarpeen vaatiessa välittömästi.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Soiten nettisivuilla kotihoidon sivustolla

## 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelein. Soiten kotihoito järjestää asiakkaalle tarvittavan avun ensisijaisesti omana toimintana. Jos kotihoidolla ei ole riittäviä resursseja avun tarjoamiseen, silloin asiakas voi saada tarvitsemansa avun palvelusetelillä. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja. Asiakas voi itse valita palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaan Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle. Palveluseteliasiakkaiden hoidosta vastaa Soiten palvelusetelitiimi ja toiminnanohjauksen esihenkilö Marjo Kero-Järvilä p 044 730 7617.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia asiakkaalle myös ostopalveluna. Ostopalvelun myöntämisestä päättää kotihoidon

palvelualuejohtaja. Ostopalveluna kunta ostaa asiakkaan palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa kunnan sosiaali- ja terveyspalvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi. 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 on inhimillisesti ja resurssien mukaan mahdollista. Jokaisessa hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

#### **ARVOSTAVA KOHTAAMINEN**

Asiakastyössä:

- huomioimme hyvät käytöstavat työskennellessämme: tervehdimme ja käyttäydymme asiakasta kohtaan kunnioittavasti
- kohtaamme asiakkaat ystävällisesti, yksilöllisesti ja kiireettömästi persoonallisuus huomioiden
- kunnioitamme itsemääräämisoikeutta
- arvostamme asiakasta sekä hänen kotiaan ja omaisia

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- arvostamme ja kohtelemme työkavereita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti
- arvostamme omaa ja työkavereiden tekemää työtä
- ylläpidämme hyvää yhteistyötä ja tarjoamme apua toisillemme
- annamme ja vastaanotamme palautetta

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

- arvostamme yhteistyökumppaneita ja huolehdimme hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa
- kohtelemme yhteistyökumppaneita asiallisesti ja ystävällisesti
- viestimme asiallisesti työnantajastamme

### AVOIMUUS

#### Asiakastyössä:

- keskustelemme avoimesti, rehellisesti ja luottamuksellisesti asiakkaan ja omaisten kanssa
- keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja käsittelemme ne ohjeiden mukaisesti
- arvoimme käytänteiden ja toimintojen kehittämistä saadun palautteen perusteella
- huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä

#### Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- tiedotamme asioista rehellisesti ja avoimesti yksikön sisällä
- palaverikäytännöt ovat säännölliset
- palavereista laaditaan muistiot henkilöstön luettavaksi

- muistiot tallennetaan K-asemalle tiimikansioihin ja ovat siellä luettavissa

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

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

### OSALLISUUS

#### Asiakastyössä:

- asiakkaiden tarpeet ja toiveet kuullaan ja heitä osallistetaan, yksilöllisyys huomioiden, omaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa

- toteutetaan kuntouttavaa hoitotyötä

- tuemme asiakkaiden turvallista kotona asumista

- otamme omaiset mukaan asukkaan hoitoon ja informoimme heitä muuttuvista tilanteista

#### Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- palavereissa keskustelemme avoimesti ja päätämme yhteisistä asioista, joihin voimme vaikuttaa

- koulutuksissa käyneet antavat koulutuspalautteen työyksikön palaverissa

- laatukellon mukaiset suunnitelmat ja arvioinnit tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa

- kannustamme ja opetamme toisiamme uusien työmenetelmien oppimisessa



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- nimettyjen vastuualueiden mukaisesti työntekijät osallistuvat organisaation eri vastuuryhmien koulutuksiin ja kokouksiin säännöllisesti. He antavat palautteen tapahtumista yksikön palaverissa

### VASTUULLISUUS

Asiakastyössä

- hoidamme asiakkaat vastuullisesti ja ammattitaitoisesti. Reagoimme asiakkaan voinnin muutoksiin
- hyödynnämme muiden ammattiryhmien osaamista, asiakkaiden hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa
- huomioimme työssämme kustannustehokkuuden sekä kestävän kehityksen periaatteet

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- käymme yksikön palavereissa läpi toimintaohjeet, jotka auttavat selviytymään erilaisista tilanteista
- huomioimme työvuorosuunnittelussa henkilöstön työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisen.
- kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksissa nousseet kehittämistarpeet/toiveet huomioidaan yksikön koulutussuunnitelmassa
- jokainen kantaa vastuun omasta työstään ja tiedottamisesta sekä nimettyjen vastuualueiden tehtävien hoitamisesta
- vaikeatkin asiat nostetaan esille ja keskustellaan avoimesti

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan parhaaksi
- toimintamme on eettistä ja noudatamme organisaation toimintaohjeita
- toimimme kustannustehokkaasti

### YHDENVERTAISUUS

Asiakastyössä:

- kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti taustasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta
- palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- kohtelemme toisiamme tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti
- työhyvinvointia tuetaan mm. sovituin työaikajärjestelyin. Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa työvuorosuunnitteluun toiveiden avulla SA-Titaniassa
- esimiehet ovat työntekijöiden tavoitettavissa ja auttavat tarvittaessa asioiden selvittämisessä ja arjesta selviytymisessä. Vaikka esimiestyö on pääasiassa etäjohtamista, esimies tapaa henkilöstöä säännöllisesti palavereissa, lisäksi aina tarpeen mukaan

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- henkilöstöä kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti
- päätöksenteko on johdonmukaista ja henkilöstön työhyvinvointia tukevaa
- teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, asiakkaiden yhdenvertaisuus huomioiden

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

#### **4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

##### **RISKIENHALLINTA**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.**

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- häätäensiapukoulutus 3 vuoden välein
- alkusammutuskoulutus/harjoitus 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 5 vuoden välein
- sairauspoissaolojen seuranta organisaation ohjeen mukaisesti
- täydennyskoulutusvelvoite työntekijä kohtaisesti
- haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten tekeminen ja käsittely Laatuportissa
- turvallisuussuunnitelmien laatiminen Laatuportissa yhteisöllisen asumisen yksiköihin, tarvittaessa yhteistyössä ympärivuorokautisen asumisen esimiesten kanssa
- paloturvallisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisharjoitukset sekä turvallisuuskävelyt
- työterveyshuollon työpaikkaselvitys 5 vuoden välein



-laadunarviointi säännöllisesti Laatuportissa organisaation ohjeen mukaisesti

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Miten tämä huomioidaan:

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 itsemääräämisen rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhevalintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esiin laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan:

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

Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä yksikön esimiehelle. Yksikön esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi, kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa Soiten sosiaalijohtajalta tai valvonnan vastuuhenkilöltä. Asia käsitellään laaditun ohjeen mukaisesti.



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia:  
kyllä

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat:

Laatuportissa haitta- ja vaaratapahtumailmoituksella ja ottamalla yhteys esimieheen

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään:

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat ym. suoraan henkilökunnalle tai tekemällä ilmoituksen Soiten nettisivuilla.

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

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Haittatapahtumista tai läheltä piti-tilanteista raportoidaan Laatuportin HaVa järjestelmässä. Työntekijä täyttää ilmoituksen ja kohdistaa sen siihen yksikköön, josta tapahtuma on lähtöisin. Yksikön esimies saa ilmoituksen tehdystä ilmoituksesta sähköpostitse ja hän käsittelee tehdyn ilmoituksen pyytäen tarvittaessa lisätietoa. HaVa järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat sekä läheltä piti-tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikön kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Laatuportin HaVa järjestelmässä.

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 turvallisemmaksi.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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.

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

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

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään:

Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen tai hänen edustajansa kanssa ja se tallennetaan Lifecare-potilastietojärjestelmään. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja sen 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.

Kenen vastuulla päivittäminen on:

Omahoitaja tai varahoitajan, jos omahoitaja on pitkään poissa

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan:

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

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään:

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään apuna mittareita mm. RAI (toimintakyky), MMSE (muisti), MNA (ravitsemus), GDS (masennus). Tarvittaessa yhteistyötä voidaan tehdä esim. kunto-, muistihoitajan ja fysioterapeutin kanssa. Yksikössä olevien asiakkaiden hoidon tarvetta arvioidaan päivittäin hoitotyön ohessa asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen. Palvelun määrää muutetaan tarvittaessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen:

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen tai hänen edustajansa kanssa

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti:

Henkilöstö on saanut koulutuksen potilastietojärjestelmän käyttöön. Yksikön tiimipalavereissa käydään läpi asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaa hyödynnetään myös uutta työntekijää perehdyttäessä.

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa**

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

Ei koske yksikköä.

### **Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään):

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle asiakkaalle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti asiakkaan oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kotihoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu:

Kotihoidossa asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon. Yksikön henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kotikäynneillä toimitaan asiakkaan ehdoilla huomioiden hänen näkemyksensä ja toiveensa.

Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä:

Tukemalla ja auttamalla asiakasta arjessa siten, että hän voi mahdollisimman pitkään säilyttää itsemääräämisoikeutensa. Tarvittaessa voidaan keskustella jo etukäteen asiakkaan ja omaisten kanssa mahdollisista tulevista rajoitustoimenpiteistä. Nämä voidaan kirjata suunnitelmaan ja/tai hoitotahtoon siten, että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu mahdollisimman pitkälle.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä:

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys ja 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- ja kuntoutumissuunnitelmaan 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. Lääkärin todistuksella ja maistraatin

päätöksellä asiakas voidaan todeta oikeustoimikelvottomaksi, jolloin myös hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoitetaan perustellusta syystä.

Kotihoidossa ei ole erityisiä säännöksiä itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. turvaliesi, turvapuhelin, ovihälytin, sairaalasänky (laidallinen). Näiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Tieto kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana:

Kotihoito tekee päivittäin jatkuvaa arviointia asiakkaan voinnista ja kirjaa potilastietojärjestelmään.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan:

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

Sosiaalihuoltolain (§48-49) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on kirjallinen toimintaohje.

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tarvittaessa yksilön henkilöstö ohjaa asiakasta tekemään muistutuksen tai ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti. Yksikössä kiinnitetään huomioita asiakkaan kohteluun ilman muistutustakin ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Yksiköstä otetaan asiakkaaseen ja/tai hänen edustajaansa mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja omaisen kanssa yhteinen hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi. Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös Soiten verkkosivuilta.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen:



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Soitella on käytössään sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla yksikössä käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään:

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/omaiset antavat palautetta myös suullisesti kotikäynnillä, puhelimitse sekä sähköpostitse. Asiakaspalautteen käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseensa vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Työntekijät toimittavat palauteviikoilla asiakkaille paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät. Asiakkaat voivat palauttaa lomakkeen kotihoidon työntekijälle suljetussa kirjekuoressa.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa:

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

Yksikön palavereissa arvioidaan kehittämistoimenpiteiden toteutumista.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Anne-Mari Furu, sosiaali- ja potilasasiamies, [anne-mari.furu@soite.fi](mailto:anne-mari.furu@soite.fi), puhelin 044 7232309. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisuisissa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaaliamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan – ja kaupunginhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Ei koske yksikköä

Miten 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 terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Soite, kirjaamo, Mariankatu 16-20 67200 Kokkola

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

1-4 viikkoa

### **Omatyöntekijä / omaohjaaja**

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä / omaohjaaja:

kyllä

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

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

Asiakkaille laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma perustuu asiakkaan RAI toimintakykyarvioon. Asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät asiakkaan terveydentilaan, sairaanhoitoon, päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin. Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Yhteisöllisessä asumisessa järjestetään kolmannen sektorin ja muiden toimijoiden toimesta erilaisia tilaisuuksia.

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

Asiakkaiden toimintakykyä ja siihen liittyviä muutoksia arvioidaan mm. RAI-toimintakykymittarilla sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivityksen yhteydessä vähintään 2 kertaa vuodessa tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Kun asiakkaalle on suunniteltu kuntoutusjakso, niin tavoitteisiin pääsyä arvioidaan jakson aikana ja päättyessä.

### **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Kotihoidossa asiakkaiden ruokahuolto on järjestetty pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Toteuttamistapoja on mm. asiakas itse valmistaa/lämmittää ruuan, omaiset hoitavat ruokailun, käytössä on kotiinkuljetettava ateriapalvelu joko Soiten tai kunnan tuottamana. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla on mahdollisuus ostaa haluamansa ateriat tai kaikki päivän ateriat yksikön keittiön tuottamana ja halutessaan ruokaila yksikön ruokasalissa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Asiakkaan ruokailun järjestämisessä otetaan huomioon asiakkaiden toiveiden lisäksi ruokavaliosuositukset sekä asiakkaiden erityisruokavaliot. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan myös huomioon.

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



Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti (n1xkk). Ravitsemustilaa arvioidaan myös RAI-toimintakykymittarin MNA-ravitsemusosiossa, joka täytetään säännöllisen kotihoidon asiakkaan kohdalla. Tarvittaessa asiakkaalla on käytössä nestelista ja lisäravintoaineet.

### **Hygieniäkäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-tilaa:

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

Miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti:

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan avun/tuen tarve hygienian hoidossa. Hoitajat seuraavat kotikäynnillä miten asiakkaan hygienian hoito toteutuu. Hoitaja tarvittaessa ohjaa ja auttaa asiakasta päivittäisen hygienian hoidossa. Kotihoidon toimesta voidaan tarjota suihkuapua pääsääntöisesti 1x viikossa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty:

Yhteisöllisessä asumisessa siivousvastuu on asiakkaalla. Yleensä siivous on hankittu ostopalveluna tai sen tekevät omaiset. Asiakkaiden kotona siivousvastuu on myös asiakkaalla itsellään. Päivittäiset pienet siistimiset, kuten pöydän pyyhkiminen, roskien vieni, voi kotihoito sovittaessa tehdä.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty:

Ostopalveluna, siivous tiloista riippuen 1-3 kertaa viikossa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty:

Henkilökunnan työvaatteiden pesusta huolehtii Kokkopesu- yritys. Työvaatteet noudetaan ja tuodaan yksikköihin 1-2 kertaa viikossa.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: (sposti etunimi.sukunimi@soite.fi)

Kannus: Niina Haapalehto, Anitta Sergejeff-Petäjä

Toholampi: Päivi Tuohinto

Lestijärvi: Maaria Hotakainen

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Yksikön henkilökunta seuraa ja noudattaa Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteessa mm. käsihygienia, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö, näytteiden otto, rokotukset. Henkilökunta suojautuu asianmukaisesti asiakaskontakteissa mm. työasu, suojahanskat. Asiakaskäyntien yhteydessä työntekijät noudattavat aseptista työjärjestystä sekä käyttävät tarvittaessa suojaimeja ja käsidesinfointiainetta. Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti. Työntekijät käyvät hygieniaan ja aseptiikkaan tarvittavat koulutukset.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Kotihoidon vastuulääkäripalvelu (Pihlajalinna) vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta.

Lääkäripalvelut on ohjeistanut työntekijöitä, miten toimitaan kiireettömissä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa.

Sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidosta. Sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida asiakasta hoitavaa lääkäriä kerran viikossa puhelinkierroilla. Hoitajilla on äkillisissä tapauksissa käytettävissä takapäivystäjä, johon saa yhteyden mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Vastuulääkäri käy säännöllisesti asiakkaiden luona kotikäynnillä.

Vastuulääkäripalvelu on laatinut ohjeet myös siitä, miten toimitaan kuolemantapauksissa. Virka-aikana otetaan yhteys omaan vastuulääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella takapäivystäjään.

Asiakkaiden hammashoittoon liittyen asiakkaalla/omaisella/työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammashoitolaan. Asiakas voi myös halutessaan käyttää yksityisiä palveluja suun hoidossa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Asiakkaiden terveyttä seurataan ja edistetään laatimalla/noudattamalla/päivittämällä asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma. Hoidossa huomioidaan myös ennaltaehkäisyn mahdollisuudet.

Jokaisella kotikäynnillä työntekijät arvioivat asiakkaan terveydentilaa. Työntekijät kannustavat asiakasta ja antavat neuvoja ja ohjeista terveellisistä ja turvallisista elämäntavoista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Kotihoidon vastuulääkäripalvelu (Pihlajalinna) vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Tiimin hoitajat vastaavat lääkärin ohjeiden noudattamisesta ja asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja arvioimisesta

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Yksikköön on laadittu oma lääkehoidon suunnitelma, joka päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Suunnitelma perustuu Soiten yhteiseen lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoidon suunnitelma kuuluu osana uuden työntekijän perehdyttämistä

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta:

Kotihoidon vastuulääkäripalvelu (Pihlajalinna), tiimien sairaanhoitajat ja lähihoitajat

### **Rajattu lääkevarasto**

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan tehty ilmoitus. Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan:

Yksikössä ei ole omaa lääkevarastoa, koska kotihoidon asiakkaat ovat avoapteekin asiakkaita. Joidenkin asiakkaiden lääkkeitä säilytetään kotihoidon toimistojen asiamukaisissa lääkehuoneissa/kaapeissa. Säilytys perustuu asiakasturvallisuuden toteutumiseen.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Kotihoidon asiakas saattaa tarvita useita palveluita yhtäaikaaisesti. Asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus vaatii palvelunantajien välillä tiivistä yhteistyötä, jossa korostuu tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Soitessa on käytössä yhteinen Lifecare-tietojärjestelmä, joka turvaa tiedon kulun ja jatkuvuuden. Ostopalveluyrittäjillä on myös velvollisuus tuoda omat tietonsa mm. potilaskirjaukset yksikön tietoon.

Jos huomataan epäkohtia ostopalveluna tuotetun palvelun laadussa esim. yksityisen hoitotahon palveluissa (palvelusetelillä), voivat omaiset ja työntekijät ottaa yhteyttä alueen esimieheen tai palvelusetelipäätöksistä vastaavaan esimieheen tilanteen korjaamiseksi.

## **7. ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Palo- ja pelastusviranomaisen asettamat velvoitteet (esim. poistumisturvallisuussuunnitelma):



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Turvallisuussuunnitelmat, paloturvallisuussuunnitelmat, pelastussuunnitelmat, poistumisharjoitukset sekä turvallisuuskävelyt toteutetaan yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten sekä Soiten oman ohjeistuksen mukaisesti.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan:

Työpaikkaselvitykset ja riskienkartoitukset tehdään säännöllisesti. Näihin osallistuvat esimies, työsuojelu, työterveyshuolto sekä henkilöstö

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Henkilöstö on tarvittaessa yhteydessä terveysviranomaiseen ja/tai palo- ja pelastusviranomaisiin, jos havaitsevat kotikäynnillä terveysriskejä tai riskejä paloturvallisuudessa. Kotihoidon asiakkailta edellytetään olevan toimiva palovaroitin. Henkilökunta testaa varoittimet kerran kuussa ja dokumentoi testaukset.

Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan paloriskeistä. Ilmoitus tehdään suoraan palo- ja pelastusviranomaiselle.

Soite ostaa Tunstall Oy:ltä kotona asumisen tukipalveluina vanhusten- ja vammaisten

turvapuhelinpalveluja. Tunstall Oy vastaanottaa hälytyskeskuksessa turvapuhelinhälytyksiä, jotka välitetään kulloisenkin asiakkaan kohdalla auttajaorganisaatioissa määriteltyihin vastaanottajanimeroihin.

Tiimikohtaisesti/omahoitajakohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla testataan

turvaranneke säännöllisesti ja kirjataan tarkistus ylös. Asiakasta tai henkilökuntaa koskevissa vaara- tai uhkatilanteissa voidaan käyttää paikallisen vartiointiliikkeen palveluita.

### **Henkilöstö:**

Henkilökunnan määrä, henkilöstörakenne (henkilöstömitoitus, koulutus ja työtehtävät):

Vakanssien määrä ammattinimikkeittäin alueella

1 palveluesimies, vastuualuejohtaja

1 vastuusairaanhoitaja

7 sairaanhoitajaa

32 lähihoitajaa

3 kodinhoitajaa

1 kotiaavustaja

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin:

Optimointiohjelman avulla

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Työvuoroihin suunnitellaan asiakaskäyntien vaatima määrä henkilöstöä. Rekrytoimalla riittävästi henkilökuntaa, huolehditaan työhyvinvoinnista. Loma-aikoina Soite resurssikeskuksella ohjeistus henkilöstön palkkaamisesta ja resurssien jakamisesta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Sairaus- ja muihin äkillisiin poissaoloihin hankitaan ensisijaisesti oman alueen resurssikeskuksen sijaisista. Mikäli sisäisiä sijaisia ei ole käytettävissä palkataan ulkopuolinen sijainen. Äkillisien sairastumisien osalta 5 ensimmäistä vuoroa huolehtii kotihoidon toiminnanohjauskeskus. Jos sairauspoissaolo pitkittyy yli 5 päivän, huolehtii hankinnan esimies/vastuusairaanhoidtaja.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa:

Esimiestyö vaatii hyvää organisointikykyä sekä hyvää delegointitaitoa, jotta oma työkuorma ei kasva liian suureksi. Organisaatiossa on järjestetty työnohjausta ja koulutusta esimiestyöhön liittyen.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon:

Kielitaidosta on säädetty Soiten hallintosäännössä 71§: henkilöstön riittävä suomen ja ruotsin kielen taito on varmistettava. Palvelut on järjestettävä niin, että asiakkaita ja palvelukäyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla äidinkielellään.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä:

Kotihoidossa työntekijän tulee soveltua työskentelemään yksin asiakkaiden kodeissa. Rekrytointitilanteessa yksikön esimies tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Rekrytoidessa uutta henkilöä työhön, yksikön esimies tarkistaa myös hänen henkilöllisyyden, tutkintotodistukset, opintosuoritteet, työkokemuksen ja rikostaustaote.

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Toimintayksikön henkilöstö perehdyttää asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Soitella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään uuden työntekijän perehdytyksessä. Lisäksi on käytössä kotihoidon oma perehdytysohjelma, jossa huomioidaan erityisesti kotihoidon toimintaan liittyvät oleelliset asiat. Perehdyttämisestä huolehtii ensisijaisesti oma nimetty sairaanhoitaja/lähihoitaja, mutta vastuu toteutuksesta ja seurannasta on yksikön esimiehellä. Perehdytys jatkuu työn ohessa kunkin yksilöllisten tarpeiden mukaan.

E erityisen tärkeä osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Kun työntekijä on suorittanut lääkehoidon koulutuksen, esimies pyytää työntekijälle lääkehoidon luvan Soiten nimetyltä lääkäriltä.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään:

Yksikössä noudatetaan kotihoidon koulutussuunnitelmaa, joka tulee toimialueen strategisista tavoitteista ja jossa huomioidaan henkilöstön toiveet ja osaamistarpeet. Täydennyskoulutuksissa hyödynnetään Soiten koulutuskalenteria, josta työntekijät pääsevät itse katsomaan tarjolla olevia koulutuksia. Esimies seuraa täydennyskoulutusten toteutumista.

Kotihoidon henkilöstö vaaditut koulutukset:

Tietosuojan abc julkishallinnon henkilöstölle

Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa

Medieco lääkelupa ja osaamisen näyttö (marevan lupa, rokottaminen)

Potilasturvallisuutta taidolla

Hätäensiapu 3 vuoden välein

Alkusammutus 5 vuoden välein

Kotihoitoa turvallisesti

Evondos verkkokoulutus

RAI verkkokoulutus

Hygieniapassi

Saattohoitopassi

Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa

## Toimitilat



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

### Tilojen käytön periaatteet:

Yksikön asiakkaiden hoito tapahtuu asiakkaiden kodeissa.

Lestijokilaakson tiimitiloja on kolme. Palveluesimiehen ja vastuusairaanhoidajan toimisto sijaistee Puistolan yhteisöllisen asumisen kanssa samassa rakennuksessa.

Kannuksen tiimin ja yöpartion tilat ovat Puistolan yhteisöllisen asumisen yhteydessä. Kotihoidon yhteisöllisen asumisen asuntoja on 12kpl. Nämä asunnot ovat vuokra-asuntoja ja asiakkaiden omassa käytössä. Yhteisiä tiloja ovat pesutilat, aula, tv-tila ja ruokasali. Henkilökunnan käytössä on 4 toimistoa, lääkehuone, sosiaalitilat ja taukotilat. Lisäksi on pyykkitupa.

Toholammin tiimin tilat ovat terveysaseman kiinteistössä. Henkilökunnan käytössä on 2 toimistoa, lääkehuone, sosiaalitila ja taukotila. Sekä yksi varasto.

Lestijärven tiimin tilat sijaitsevat terveystieteen ja yhteisöllisen asumisen asiakashuoneet Kotipirtin kanssa samassa tilassa. Yhteisöllisen asumisen asuntoja on 5 kappaletta, joissa yhdessä on tällä hetkellä pariskunta. Yhteisiä tiloja ovat aulatilat ja ruokasali. Henkilökunnan käytössä on toimisto ja lääkehuone. Sosiaalitila ja taukotila on yhteinen muiden toimijoiden kanssa. Yhteisöllisen asumisen pyykkitupa on Kotipirtin puolella.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä:

Yksikön käytössä on kulunvalvontajärjestelmä Esmikko. Lääkehuoneet ovat kahdessa toimipisteessä erillisen avaimen takana ja Lestijärvelle on tämä myös tulossa toukokuun 2024 aikana. Lääkehuoneen avainta säilytetään avainboxissa.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia):

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää etähoitopalvelua, lääkerobottia ja lisäksi erilaisia turvalaitteita kuten turvapuhelin, ovihälytyn, turvaliesi jne.

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

Hoitajat testaavat säännöllisesti 1 x kuukausi asiakkaiden turvapuhelimet ja huolehtivat myös mm. palovaroittimien testaamisen säännöllisesti, testaamiset dokumentoidaan. Toimintahäiriöistä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Turvapuhelinhälytykset menevät palvelutuottajan (Tunstall) kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle.

Mikäli auttajatahoksi on nimetty kotihoito, kotihoito vastaa hälytyksiin 7-21 välisen ajan. Yöaikaan

hälytykset ohjautuvat pääsääntöisesti omaisille tai ambulanssille. Yhteisöllisen asumisen yksikössä Lestijärvellä hälytykset menevät yöllä Kotipirtin yöhoitajalle, Puistolän hälytykset menevät ambulanssille. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: asiakasohjaus ja avopalveluiden työntekijä Anu Jylli 040 8042420, anu.jylli@soite.fi

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen:

Kotikäynneillä tehdään arviointia apuvälineiden tarpeesta ja toimivuudesta. Asiakasta ohjataan laitteiden asianmukaiseen käyttöön, tarvittaessa pyydetään ohjausta ja neuvontaa apuvälinelainaamosta tai kuntoutukselta.

Kotihoidossa on käytössä erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset:

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta mahdollisesta vaarantilanteesta tulee ilmoittaa Fimealle niin pian kuin mahdollista. Ilmoitus tehdään Laatuportin kautta. Mittarit huolletaan sovituin aikaväleihin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluesimies Kaisa Pollari 040 8042440, vastaava sairaanhoitaja Maria Viitasalo 040 8042410

## **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-järjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset.

Lisäksi Acute-järjestelmään (Pihlajalinnan tietojärjestelmä) on hoitajilla henkilökohtaiset tunnukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:





## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Kaikilla hoitajilla on käytössään mobiili, jolloin kirjaukset tehdään viipymättä asiakaskäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen.

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

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssit viiden vuoden välein 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:

Henkilöstön tietosuoja osaamista pidetään yllä säännöllisillä koulutuksilla. Harjoittelijoilta vaaditaan tietoturvakoulutus ja salassapitosopimus ennen harjoittelun alkua.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilöstön kanssa käydyn keskustelun sekä työhyvinvointikyselyn perusteella on valittu kehittämiskohteiksi seuraavat:

1. epäasiallinen kohtelu henkilökuntaan kuuluvan taholta
2. kehityskeskustelut käydään säännöllisesti

### 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Kannus 8.5.2024

Paikka ja päiväys

Kaisa Pollari, vastuualuejohtaja/palveluesimies



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Allekirjoitus ja nimenselvennys