Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Lestijokilaakson kotihoito

7.5.2026
Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta

Toimintayksikön esihenkilö Kaisa Pollari
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike

Omavalvontasuunnitelma 1
1. Johdanto 3
2. Soveltamisala 3
3. Omavalvontasuunnitelman sisältö 3
3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä, omavalvontasuunnitelmaa ja toimintaa koskevat tiedot 3
3.1.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 6
3.1.2 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot 6
3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 9
3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta 10
3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 11
3.2.4 Muistutusten käsittely 14
3.2.5 Henkilöstö 14
3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 16
3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 16
3.2.8 Toimitilat ja välineet 17
3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18
3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma 20
3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 21
3.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen 23
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta 23
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 23
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 24
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 25
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 26
3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta 26
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 27
4.1 Toimeenpano 27
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 27

1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa toimintaa ja prosesseja arvioidaan laadun ja turvallisuuden sekä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten palveluyksikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta. Palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisvelvoitteeseen.

2. Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

3. Omavalvontasuunnitelman sisältö

3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä, omavalvontasuunnitelmaa ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Osoite: Mariankatu 16 – 20, 67200 Kokkola

Vaihde: 06 826 4111

kirjaamo@soite.fi

Y-tunnus 3221325-4

Soteri-rekisteröintinumero:

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Lestijokilaakson kotihoito

Osoite: Peltokatu 10

Postinumero ja postitoimipaikka: 69100 Kannus

Puhelin: Toimintayksikön esihenkilö 040 804 2440

Vastuusairaanhoitaja 040 804 2410

Palveluyksikköön kuuluvien toimintayksiköiden ja etäpalveluiden perustiedot sekä vastuuhenkilö ja yhteystiedot

Nimi: Lestijärvi kotihoito/Lestijärvi yhteisöllinen asuminen

Osoite: Niemeläntie 3 B

Postinumero ja postitoimipaikka: 69440 Lestijärvi

Puhelin: 040 804 2440

Vastuuhenkilön nimi: Kaisa Pollari

Tehtävänimike: Toimintayksikön esihenkilö

Puhelin: 040 804 2440

Sähköposti: kaisa.pollari@soite.fi

Nimi: Kannus kotihoito/Kannus yhteisöllinen asuminen

Osoite: Peltokatu 10

Postinumero ja postitoimipaikka: 69100 Kannus

Puhelin: 040 804 2440

Vastuuhenkilön nimi: Kaisa Pollari

Tehtävänimike: Toimintayksikön esihenkilö

Puhelin: 040 804 2440

Sähköposti: kaisa.pollari@soite.fi

Nimi: Toholampi kotihoito

Osoite: Sairaalantie 2

Postinumero ja postitoimipaikka: 69300 Toholampi

Puhelin: 040 804 2440

Vastuuhenkilön nimi: Kaisa Pollari

Tehtävänimike: Toimintayksikön esihenkilö

Puhelin: 040 804 2440

Sähköposti: kaisa.pollari@soite.fi

Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Työvaate palvelu Kuvapuhelinpalvelu Lääkeautomaatti	Kokkopesu Oy Suvanto care/Elisa digihoiva Evondos Oy	

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Annosjakelu	Kannuksen, Toholammin ja Reisjärven apteekit	
Vastuulääkäripalvelu	Pihlajalinna	
Leasing autovuokraus	Arval	Jussi Männistö
Vainajan kuljetus	Mikko Lunki Oy	
Vartijapalvelut	Lestijokilaakson vartiointiliike	Pasi Paasila
Kotihoito	Apahoiva	
Kotihoito	Vanhan ajan kotihoito	
Siivous	SOL	Kaija Märsy
Sähkölukko/Phoniro	Lounea	

3.1.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen:

Kaisa Pollari, Tiina Mäkinen

Miten palveluyksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai viiveettä, jos toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä.

3.1.2 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot

Toiminta-ajatus:

Kotihoidon 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 kotihoidon 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. Kotihoidon toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

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. Palveluseteillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle. Palveluseteliasiakkaiden hoidosta vastaa Soiten palvelusetelitiimi ja eteläisen alueen kotihoidon esihenkilö Päivi Akolahti, puh 044 780 9470.

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.

Toimintaperiaatteet ja arvot:

Kotihoidon sosiaalihuollon palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vanhuspalvelulakiin sekä vammaispalvelulakiin.

Pääsääntöisesti toimintayksikön asiakkaat ovat ikääntyneitä asiakkaita. Toimintayksikön toimintaperiaatteita ovat hoidon yksilöllisyys, turvallisuus, jatkuvuus, voimavaralähtöisyys, laadukkuus ja ammatillisuus. Toiminnassa otetaan huomioon Soiten toimintastrategian, kotihoidon tavoitteet, kriteerit ja resurssit. Toimintayksikön toiminta on luottamuksellista ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Toimintayksikön palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Arvot ohjaavat valintoja ja kertovat toimintayksikön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat tavoitteiden asettamiseen ja keinoihin saavuttaa tavoitteet. Lestijokilaakson kotihoidon arvot ja toimintaperiaatteet asiakastyössä, henkilöstöjohtamisessa, keskinäisessä työskentelyssä ja organisaatioiden välisessä yhteistyössä

• Arvostava kohtaaminen: Asiakastyössä kunnioitamme ja kohtelemme asiakkaita tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Otamme huomioon asiakkaan omat tavat, tarpeet, itsemääräämisoikeuden ja arvot. Kohtaamme asiakkaan ihmisenä, aito läsnäolo. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä osoitamme arvostusta ja tuemme toisiamme. Toimimme luotettavasti ja pidämme lupauksemme sekä kannamme vastuumme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä arvostamme yhteistyökumppaneitamme.

• Rohkeus (avoimuus): Asiakastyössä otamme rohkeasti ja avoimesti vastaan asiakkaan palautteen. Kerromme asiakkaalle avoimesti hoidon perusteet. Olemme rehellisiä asiakkaille. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä jaamme tietoa ja osaamistamme, olemme avoimia uudistuksille ja puhumme asioista avoimesti. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä asioiden hoitaminen on avointa ja keskustelevaa.

* Turvallisuus: Asiakastyössä huomioimme asiakkaan turvallisuuden. Kiinnitämme ennalta ehkäisevästi huomiotamme siihen, että asiakkaan on turvallista asua kotona. Kartoitamme mahdolliset turvallisuuden riskitekijät ja pyrimme poistamaan ne mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä jokaisen tulee puuttua yksikössä havaitsemiinsa turvallisuusepäkohtiin sekä ilmoittaa niistä yksikön esihenkilölle. Kannustamme tekemään haitta- ja

vaaratapahtumailmoituksia. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä varmistamme myös, että asiakas/henkilöturvallisuus eivät vaaraannu.

• Osallisuus: Asiakastyössä otamme asiakkaan mukaan oman hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman suunnitteluun. Käytämme kuntouttavaa työotetta asiakkaan omat voimavarat huomioon ottaen. Kannustamme asiakasta omatoimisuuteen. Kuuntelemme asiakasta, otamme hänen toiveensa huomioon. Tuemme asiakasta ja hänen omaisiaan hoidossa. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä jokaisella on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja ilmaista mielipiteensä. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä toimimme aktiivisesti asiakkaan parhaaksi.

• Vaikuttavuus ja vastuullisuus: Asiakastyössä pidämme asiakkaille antamamme lupaukset. Otamme vastuuta asiakkaiden hyvinvoinnista. Teemme työmme hyvin ja toimimme kustannustehokkaasti. Toimimme myös vaikuttavasti eli antamastamme avusta on hyötyä asiakkaalle (näemme hoidon tulokset). Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä otamme vastuun työstämme, osaamisestamme ja nimetyistä vastuualueistamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä teemme yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi asiakkaan parhaaksi. Tavoitteena on myös toimia taloudellisesti.

• Yhdenvertaisuus: Asiakastyössä kohtelemme asiakkaitamme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Tuotamme yhdenvertaiset avut asiakkaille heidän avuntarpeestaan riippuen. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä kohtelemme työkavereita samanarvoisesti ja tasapuolisesti. Meillä on yhdessä laaditut pelisäännöt, joita noudatamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä tasapuolinen kohtelu ja johdonmukaisuus päätöksenteossa ovat meille tärkeitä.

3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Omavalvonta on toimintayksikön toteuttamaa suunnitelmallista laadunhallintaa (SHQS laatuohjelma). Erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa korostuu toimintayksikön henkilöstön sitoutuneisuus omavalvontaan sekä oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, tuottamiensa palvelujen laadusta sekä

asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimintayksikkö tukee tätä henkilöstön osaamisen ylläpitämisellä työyhteisön sisällä sekä tarpeenmukaisiin koulutuksiin panostamalla. Toimintayksikössä otetaan huomioon erityisosaamisen tarpeet, sekä sovitaan kehittämis- ja vastuualueista työryhmissä. Toimintayksikön omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa arvioimme palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Toimintayksikön laadunhallinnan menetelmiä ovat mm.:

- kotihoidon kriteerit palveluun ohjautumisessa sekä toteutuksessa - asiakkaiden yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, toteutus ja arviointi. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan esim. RAI (toimintakyky), MMSE (muisti), GDS (masennus) toimintakykymittareiden avulla.

- asiakaspalautteiden käsittely sekä toiminnan kehittäminen palautteen perusteella

- haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset asiakastyössä (mm. käsittely, toimintatavan muutos ja arviointi) - henkilöstön ammatillinen pätevyys tehtävään, ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö (mm. lääkehoidon koulutukset/luvat, ammattitaidon ylläpitäminen, koulutukset, perehdytys)

- työriskien hallinta (mm. työriskien kartoitus, ennakointi, käsittely, puuttuminen, toimintatavan muutos ja arviointi)

Laadunhallinnan toteuttamiseen, arviointiin ja toiminnan kehittämiseen osallistuu esihenkilön lisäksi koko toimintayksikön henkilöstö omalta osaltaan.

Lestijokilaakson kotihoidossa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia sekä kodinhoitajia. Henkilöstän tehtävänkuvat on päivitetty ja aukikirjoitettu. Yksikössä noudatetaan toimialueen koulutussuunnitelmaa. Perehdytys toteutetaan organisaation ja kotihoidon perehdytyssuunnitelmien mukaisesti.

3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluyksikön johtamisjärjestelmän kuvaus:

Kotiin vietävien palveluiden toiminnasta vastaa palvelualuejohtaja oman tehtäväkuvansa mukaisesti. Toimintayksikön esihenkilö vastaa tehtävänkuvauksen mukaisesti yksikön toiminnasta. Heidän poissaollessaan heille on nimetyt sijaiset.

Lestijokilaakson kotihoidon esihenkilö vastaa siitä, että yksikössä työskentelee ammatillisen pätevyyden ja riittävän osaamisen omaava henkilöstö. Esihenkilö vastaa myös siitä, että toimintayksikössä on riittävä määrä henkilöstöä asiakkaidemme hoidon tarpeeseen nähden. Henkilöstö vastaa omalta osaltaan asiakastyön toteuttamisesta sekä laadusta. Toiminnassa huomioidaan kotihoidon kriteerit sekä voimassaolevat lait ja säädökset. Esihenkilö vastaa yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön laadunhallinnan toteuttamisesta sekä arvioinnista.

Yksikön laadunhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Kotihoidon vastuulääkäripalvelu (Pihlajalinna) vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Vastuulääkäripalvelu on ohjeistanut henkilöstöä, miten toimitaan kiireettömissä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa. Sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidosta. Sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida asiakasta hoitavaa lääkäriä 1x viikossa tai tarvittaessa äkillisissä tapauksissa päivittäin takapäivystäjää. Sairaanhoitajalla on mahdollisuus tarvittaessa jättää vastuulääkärille myös soittopyyntö tai viesti. Vastuulääkäri käy säännöllisesti yksikössä (n.4-5x/v), jolloin lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynnillä. Lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynnillä vähintään 1x vuodessa (vuosikontrolli). Käytössä ovat myös lääkärin videovastaanotot, jolloin hoitaja on asiakkaan luona kannettavan tietokoneen kanssa, jonka kautta lääkäri on kuvayhteydessä asiakkaan kanssa. Vastuulääkäripalvelu on antanut ohjeet myös siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Virka-aikana otetaan yhteys omaan vastuulääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella Soiten päivystykseen. Kotihoidon vastuulääkäripalvelu on antanut ohjeet siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa.

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

3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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.

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.

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.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Sosiaalihuoltolain (§48-49) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on kirjallinen toimintaohje.

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.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisuissa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa 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 kaupunginhallitukselle.

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.

Sosiaali ja potilasasiavastaava: Anne-Mari Furu, sosiaali.potilasasiavastaava@soite.fi, Mariankatu 16 – 20, 67200 Kokkola, puh. 044 723 2309

3.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä hyvinvointialueella vastaavat:

Terveydenhuolto: johtajaylilääkäri

Sosiaalihuolto: sosiaalijohtaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Mariankatu 16 - 20, 67200 Kokkola

Muistutuksiin vastataan kohtuullisessa ajassa, 1 - 4 viikossa.

3.2.5 Henkilöstö

Toimintayksikössä on 1 esihenkilön virka, 1 vastuusairaanhoitajan toimi, 7 sairaanhoitajan tointa, 33 lähihoitajan tointa ja 2 kodinhoitajan tointa. Yksikössä ei työskentele tuki- ja avustavissa työtehtävissä olevaa henkilöstöä. Toimintayksikön esihenkilö ja vastuusairaanhoitaja työskentelee samassa toimitilassa kuin Kannuksen yksikön henkilökunta.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnin periaatteena on, että työntekijä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tai alaa opiskeleva.

Kotihoidossa työntekijän tulee soveltua työskentelemään yksin asiakkaiden kodeissa ja hänellä tulee olla riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito työtehtävien hoitamiseen. Koska kotihoidossa kotikäyntien väliset ajomatkat vaihtelevat ja kotikäyntejä on useita työpäivän mittaan, on suositeltavaa, että työntekijällä on oma auto käytettävissään.

Rekrytointitilanteessa toimintayksikön esihenkilö tarkistaa työnhakijan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, yksikön esihenkilö tarkistaa myös hänen henkilöllisyyden, tutkintotodistukset, opintosuoritteet ja työkokemuksen. Esihenkilö tiedustelee työnhakijalta myös mahdollista suosittelijaa, johon voi olla yhteydessä. Tavoitteena on varmistaa, että

rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään. Edellä mainittu toimintatapa on käytössä myös, kun toimintayksikköön palkataan sairaanhoitaja- tai lähihoitajaopiskelija esim. vuosilomasijaiseksi.

Mikäli uuden työntekijän työsuhde kestää yli 3 kk yhden vuoden aikana, niin toimintatyksikön esihenkilö pyytää työntekijältä rikosrekisteriotteen sekä ikääntyneiden että vammaisten parissa työskentelyä varten. Työntekijä esittää rikosrekisteriotteen toimintayksikön esihenkilölle ennen työsuhteen alkua.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös toimintayksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-, laatu- ja turvallisuusosaamisen varmistaminen.

Soitella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytyksen apuna käytetään sen lisäksi kotihoidon perehdytyskorttia, jossa huomioidaan erityisesti kotihoidon toimintaan liittyvät oleelliset asiat. Kun työntekijä on perehtynyt/saanut perehdytyksen perehdytyskortissa oleviin asiasisältöihin, hän allekirjoittaa perehdytyskortin. Se toimii myös kirjallisena dokumenttina saadusta perehdytyksestä. Toimintayksikössä on käytössä Soiten lääkehoidon perehdytykseen käytettävät perehdytyslomakkeet sairaanhoitajille, lähihoitajille sekä alan opiskelijoille. Käytössä on lisäksi kotihoidon oma lääkehoidon perehdytyskortti, joka toimii ikään kuin muistilistana asioista, jotka lääkehoidon perehdytyksessä tulee ottaa huomioon. Kun työntekijä on suorittanut lääkehoidon koulutuksen sekä osaamisen näytön, esihenkilö pyytää työntekijälle lääkehoidon luvan virkalääkäriltä.

Toimintayksikön tiimeissä valitaan uudelle työntekijälle perehdytyksestä vastaavat henkilöt. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysajanjakso, jonka aikana hän kulkee yhdessä perehdyttäjänsä kanssa. Perehdytysajanjakson pituuteen vaikuttaa mm. uuden työntekijän aikaisempi työkokemus. Perehdyttäminen jatkuu perehdytysajanjakson jälkeen työn ohessa. Uudelle työntekijälle varataan aikaa tarvittavien verkkokoulutusten suorittamista varten. Esihenkilö vastaa myös omalta osaltaan uuden työntekijän perehdyttämisestä. Esihenkilö ohjeistaa työntekijää tutustumaan Soiten intraan, jossa on runsaasti tietoa Soiten toiminnasta. Esihenkilö pyytää palautetta perehdyttämisestä (linkki perehdytyksen arviointiin). Palautteen perusteella toimintayksikkö pystyy kehittämään perehdytystään. Toimintayksikköön on laadittu myös perehdytyskansio.

Toimintayksikössä noudatetaan kotihoidon koulutussuunnitelmaan, joka tukee toimialueen strategisia tavoitteita ja jossa huomioidaan henkilöstön toiveet ja osaamistarpeet. Täydennyskoulutuksissa hyödynnetään Soiten koulutuskalenteria, josta henkilöstö pääsee itse katsomaan tarjolla olevia koulutuksia. Esihenkilö seuraa täydennyskoulutusten toteutumista. Mikäli henkilöstön osaamisessa tai työskentelyn asianmukaisuudessa ilmenee puutteita, niin esihenkilö puuttuu epäkohtiin viivyttelemättä

3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Toimintayksikön esihenkilön tehtävänä on vastata siitä, että yksikössä on riittävästi henkilöstöä. Hän huomioi jo työvuorosuunnittelussa, että jokaisessa työvuorossa on riittävästi henkilöstöä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avuntarpeesta ja määrästä. Toimintayksikön päivittäinen työnjako tapahtuu optimointiyksikössä, jossa pyritään jakamaan työt tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Toimintayksikön esihenkilö arvioi henkilöstön tarvetta ja riittävyyttä mm. välittömän työajan seurannalla sekä seuraamalla päivittäin optimoinnin työpäivän/työpäivien näkymää. Esihenkilö tekee yhteistyötä optimointiyksikön kanssa, jotta toimintayksikössä on päivittäin riittävä määrä osaavaa henkilöstöä työvuorossa.

Mikäli henkilöstöä ei ole riittävästi, niin toimintayksikön esihenkilö palkkaa rekrytointiyksikön luvalla avoimiin sijaisuuksiin sijaisen saatavuuden mukaan. Akuuteissa tilanteissa yksikköön saadaan sijainen Sotederin sekä resurssikekusen kautta.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Toimintayksikkö tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyöllä turvataan asiakkaan hoidon moniammatillisuus ja jatkuvuus. Toimintayksikössä on käytössä yhteinen Lifecare-tietojärjestelmä asiakas/potilastietojen kirjaamiseen, joka turvaa tiedon kulun ja jatkuvuuden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä. Sen lisäksi yhteistyötä tehdään mm. asiakkaan

omaisten ja muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien kanssa. Yhteistyötä tehdään puhelimitse, tapaamisilla kotikäynneillä sekä tarvittaessa pitämällä yhteisiä hoitoneuvotteluja.

Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa säädetään asiakastietolain 7 luvussa. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan lupaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muihin terveyspalveluihin välttämättömien terveyspalvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi säädetään asiakastietolain 53 §:ssä. Sosiaalihuollon palvelunantajalla on oikeus saada ja käyttää potilastietoja asiakkaan sosiaalipalvelun järjestämiseksi tai toteuttamiseksi. Edellytyksenä tiedon saamiselle ja käyttämiselle on asiakkaan antama luovutuslupa. Asiakkaan on yksilöitävä luovutusluvassaan, mitä potilastietoja sosiaalihuollon palvelunantajalla on oikeus saada ja käyttää sosiaalipalvelun järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Luovutuslupa kysytään asiakkaalta asiakkaaksi tulon yhteydessä. Asiakastietolaki(703/2023)§53 Sosiaalihuollon palvelunantajalla on salassapitosäännösten estämättä oikeus saada ja käyttää välttämättömiä potilastietoja asiakkaan sosiaalipalvelun järjestämiseksi tai toteuttamiseksi, jos asiakkaalla ei ole muistisairauden, mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai vastaavan syyn takia edellytyksiä arvioida annettavan luovutusluvan merkitystä eikä hänellä ole laillista edustajaa. Lisäksi sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada terveydenhuollon palvelunantajilta sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka viranomaiselle laissa säädetyn tehtävän vuoksi ovat välttämättömiä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi sekä viranomaiselle annettujen tietojen tarkistamista varten. Asiakastietolaki(703/2023)§53 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa Sivu 20 / 33 säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. (14.4.2023/719).

3.2.8 Toimitilat ja välineet

Yksikön asiakkaiden hoito tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Lestijokilaakson tiimitiloja on kolme. Palveluesimiehen ja vastuusairaanhoitajan toimisto sijaistee Puistolan yhteisöllisen asumisen kanssa samassa rakennuksessa. Kannuksen tiimin tilat ovat Puistolan yhteisöllisen asumisen yhteydessä. Kotihoidon yhteisöllisen asumisen asuntoja on 14kpl. 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 toimisto sekä sen yhteydessä sosiaalitila ja taukotila. Lestijärven tiimin tilat sijaitsevat terveyspisteen ja yhteisöllisen asumisen asiakashuoneet Kotipirtin kanssa samassa tilassa. Yhteisöllisen asumisen asuntoja on 5 kappaletta. Yhteisiä tiloja ovat aulatilat, pesutilat ja ruokasali. Henkilökunnan käytössä on toimisto ja lääkehuone. Sosiaalitila ja taukotila on yhteinen muiden toimijoiden kanssa. Yhteisöllisen asumisen pyykkitupa on Kotipirtin puolella. Kaikkia toimitiloja käytetään ma-pe 7-21.30 välisenä aikan, tarvittaessa kotihoidon yöpartio käyttää myös 21-07 välisenä aikana.

3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ammattimaisen käytön vastuuhenkilö: Petteri Karhukorpi, puh. 040 804 2734, petteri.karhukorpi@soite.fi

Laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi ja yhteystiedot: Kaisa Pollari puh. 040 8042440, kaisa.pollari@soite.fi, Sonja Benzara puh. 040 8042459, sonja.benzara@soite.fi

Toimintayksikössä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiä laitteita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa (719/2021). Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita kotihoidossa ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, CRP-, INR-, happisaturaatio-, hemolgobiini-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset, ravitsemuspumput, imut ym. vastaavat. Em. laitteiden käytön ohjaus kuuluu osana kotihoidon perehdytystä. Ennen itsenäistä laitteen käyttöä, uusi työntekijä saa laitteen käyttöön perehdytyksen toiselta työntekijältä. Pikadiagnostiikkalaitteiden käytön perehdytys kirjataan lääkehoidon osaamisen näyttö-lomakkeelle.

Toimintayksikön lääkinnälliset laitteet on kirjattu Alma-järjestelmään. Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet on kirjattu Soiten apuvälinelainaamon toimesta.

Toimintayksikön henkilöstö arvioi kotikäynnillä asiakkaan apuvälineiden tarvetta. Jos asiakkaalla ilmenee apuvälineen tarvetta, niin henkilöstö ottaa yhteyttä apuvälinelainaamoon, josta asiakas saa tarvittavat apuvälineet. Henkilöstö ohjaa asiakasta apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön. Tarvittaessa otetaan yhteyttä fysioterapeuttiin tai kuntohoitajaan, joka voi olla apuna apuvälinetarpeen arvioinnissa sekä käytön ohjauksessa. Jos henkilöstö havaitsee apuvälineissä puutteita, niin he ottavat yhteyttä apuvälinelainaamoon. Apuvälinelainaamo huoltaa apuvälineet.

Jos henkilöstö havaitsee puutteita terveydenhuollon laitteissa, niin he ottavat yhteyttä Soiten laitehuoltoon ja tekevät tarvittaessa ilmoituksen ohjeistuksen mukaisesti. Jos viallinen laite on saatu Pihlajalinnan lääkäripalvelun kautta, niin siinä tapauksessa otetaan yhteyttä Pihlajalinnaan. Viallinen laite poistetaan käytöstä.

Soiten lääkinnälliset laitteet kirjataan ALMA ja Effector seurantajärjestelmään. Lisätietoa voi tarvittaessa kysyä: Juho-Pekka Orjala, huoltopäällikkö, Lääkintätekniikka, puh.040 653 4392, juho-pekka.orjala@soite.fi

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jota ylläpitää tietoturvavastaava Hannu Pikkarainen, puh. 044 723 2303, hannu.pikkarainen@soite.fi

Toimintayksikössä on käytössä Soiten organisaatiotason tietoturvasuunnitelma. Esihenkilö valvoo ja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta toimintayksikössä.

Mikäli henkilöstö havaitsee tietoturvallisuudessa häiriöitä, otetaan yhteys Soite Sote-tilannekeskukseen sekä noudatamme häiriön aikana häiriötilanne-toimintaohjetta. Tarvittaessa tehdään myös haitta- ja vaaratapahtumailmoitus.

Toimintayksikön henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla teknologisilla ratkaisuilla. Henkilöstön arviointi aina asiakaskohtaisesti, mitkä teknologiset ratkaisut soveltuvat asiakkaalle parhaiten ja niiden käyttöönottoon pyydetään aina asiakkaan suostumus. Henkilöstö ohjeistaa asiakasta laitteen käytössä.

Toimintayksikön asiakkailla on käytössä mm. turvapuhelimia. Turvapuhelinhälytykset menevät palvelutuottajan (Tunstall) kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle. Kotihoidon toiminnanohjauksessa on puhelin turvapuhelinhälytyksiä varten ja sieltä käsin hälytetään kotihoidon työntekijä asiakkaan luo, mikäli auttajatahoksi on nimetty kotihoito. Yöaikaan hälytykset ohjautuvat pääsääntöisesti ensihoitoon.

Osalla asiakkaista on käytössään myös turvaliesi tai ovihälyttimiä.

Osalla asiakkaista on käytössään etähoito-palvelun laite asiakkaan ja hoitajan välisen "kuvapuheluyhteyden" saamiseksi ns. etähoito. Kotihoidon etäpalvelutiimi huolehtii videopuheluiden soittamisesta asiakkaille hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Suurimmalla osalla asiakkaista on käytössään lääkkeiden koneellinen annosjakelu (anjat). Asiakkaalla on myös mahdollisuus saada käyttöönsä lääkerobotti lääkkeiden oikea-aikaiseen ja turvalliseen annosteluun.

Kotihoidon asiakkaille on Suvanto-caren teknologian avulla mahdollisuus saada kotiinsa liiketunnistamiseen perustuvia seurantalaitteita, joiden avulla voidaan kartoittaa mm. asiakkaan vuorokautista liikkumista kodissa tai poistumista kodista. Kartoituksen perusteella voidaan hoitotoimintoja kohdentaa paremmin asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Gillie-tukiäly on käytössä toimintayksikössä. Gillie-tukiälyä voidaan hyödyntää asiakkaiden hoidon seurannassa ja arvioinnissa (mm. terveysriskit/ennaltaehkäisy). Gillie-tukiäly nostaa herätteitä henkilöstön Lifecare-kirjausten perusteella. Tiimin sairaanhoitaja seuraa herätteitä ja toimii niiden edellyttämällä tavalla.

Toimintayksikössä on käytössä asiakkaille Phoniro sähköinen ovenavaus-sovellus, joka korvaa asiakkaan mekaanisen oven avaimen. Henkilöstöllä on mahdollisuus avata/lukita asiakkaan ovi puhelimessa olevalla mobiiliavaimella.

Toimintayksikössä on henkilöstön käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja: mobiilipuhelimet, 112-sovellus mobiilissa, tiimien kannettavat tietokoneet.

Tiimikohtaisesti/omahoitajakohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla turvaranneke (1xkk) ja palovaroitin testataan säännöllisesti sekä kirjataan tarkistus ylös asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Jos palovaroitin ei toimi, niin tarkistetaan paristot. Jos laite on rikki, niin ohjataan omaisen/asiakkaan hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä turvapuhelinpalvelun tuottajaan. Toimintayksikön henkilöstö/asiakas testaa turvapuhelimia myös mm. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Evondos-lääkerobotissa on sisäinen akku, joka pitää laitteen päällä esim. sähkökatkon aikana. Henkilökunnalla on vara-avain, jolla saa tarvittaessa sammuneen Evondos-laitteen auki. Toimintahäiriöstä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Toimintayksikön esihenkilö on Kaisa Pollari kaisa.pollari@soite.fi, puh.040 8042440

3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Toimintayksikön esihenkilö Kaisa Pollari, kaisa.pollari@soite.fi, 040 804 2440, vastaavan sairaanhoitajan sijainen Tiina Mäkinen tiina-susanna.makinen@soite.fi, puh 040 804 2410

Toimintayksikön voimassaoleva lääkehoitosuunnitelma on pävitetty ja lähetetään hyväksyttäväksi toukokuussa 2026. Suunnitelma perustuu Soite lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu kattavasti toimintayksikön lääkehoidon periaatteet, lupakäytännöt ja toimintamallit. Suunnitelmaa tarkastellaan vuosittain ja aina toiminnan muutosten yhteydessä. Lääkehoidon suunnitelma kuuluu osana uuden työntekijän perehdytystä. Toimintayksikön henkilöstö lukee ja kuittaa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman.

Toimintayksikön lääkehoitoon osallistuvat yksikön sairaanhoitajat, lähihoitajat ja kodinhoitajat. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan suorittamalla lääkehoidon verkkokoulutus ja tentti sekä yksikössä annetulla osaamisen näytöllä. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla on oltava voimassa oleva lääkehoidon lupa. Kotihoidossa tunnistettavia lääkehoidon riskejä ovat mm. lääkejakoon, lääkkeiden antamiseen sekä kirjaamiseen liittyvät riskit sekä lääkehoidon perehdytyksessä ilmenevät puutteet.

Toimintayksikössä säilytetään vain asiakkaiden avoapteekista hankittuja lääkkeitä. Mikäli asiakas tarvitsee esim. iv-lääkehoitoa, niin lääkehoidon suorittaa Soiten kotisairaalan henkilöstö.

Lääkevastaavan/vastaavien nimi ja yhteystiedot:

sijainen Tiina Mäkunen, tiina-susanna.makinen@soite.fi, 040 804 2410
Maria Tilus, maria.tilus@soite.fi, 040 8042443

Lääkehoidon koordinaattori: Sari Nissilä, puh. 040 804 2085, laakehoito.koordinaattori@soite.fi

3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavan johtaja nimi ja yhteystiedot:

Yksikön esihenkilö Kaisa Pollari, kaisa.pollari@soite.fi, p. 040 804 2410

Kotihoidossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Työntekijät huomioivat työssään turvallisen tietojen käsittelyn ja tietosuojan. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Toimintayksikön lähihoitajilla on käytössään työpuhelimet, jossa on käytössä potilastietojärjestelmän mobiilisovellus. Työntekijät kirjaavat asiakastiedot kotikäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Tiimeissä on käytössä on puhelimien lisäksi tietokoneita.

Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Myös Pihlajalinnan vastuulääkärit kirjaavat Lifecare-ohjelmaan. Yksikössä harjoittelujaksolla olevalla opiskelijalla on myös henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Opiskelijan kirjaukset hyväksyy hänelle nimetty ohjaaja.

Esihenkilö huolehtii käyttäjä tunnusten pyytämisestä ja päättämisestä ajallaan. Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan asiakastyön kirjaamiseen ja kirjaamista koskeviin ohjeistuksiin. Perehdytyksestä huolehtivat tiimien henkilöstö sekä esihenkilö. Työntekijöiden ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan myös tie-

tosuojan ja tietoturvan verkkokursseilla (Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle, Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa). Uuden työntekijän perehdytys sisältää myös henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Esihenkilö seuraa verkkokurssien toteutumista sekä varmistaa, että jokainen työntekijä on allekirjoittanut salassapito- ja tietoturvasitoumuksen.

Merkittävän järjestelmäpäivityksen jälkeen, mikäli toiminnallisuus muuttuu, henkilöstö saa perehdytyksen joko lähiopetuksen tai verkkokoulutuksen avulla.

Turvallisesta tietojenkäsittelystä huolehditaan myös niin, että työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta ja mobiililaitteelta poistuessaan työ pisteestään. Tiimitiloissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna henkilöstön poissaollessa. Asiakkaita koskevat asiakirjat toimitetaan arkistoon. Tarpeettomat paperit hävitetään tietoturvasäiliöön.

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.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle erillisellä lomakkeella. Jos lokivalvonta kohdistuu yksikköön, niin esihenkilö antaa tarvittavan selvityksen siitä, miksi asiakas- ja potilastietoja on käsitelty. Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamatilanteisiin reagoidaan viivytyksettä ja tehdään korjaava toimenpide.

Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Satu Tikkanen, puh. 044 723 2343, tietosuojavastaava@soite.fi

3.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen

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. 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 asiakastyytyväisyyskysely, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Työntekijät toimittavat valtakunnallisen kyselyn aikana asiakkaille paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät. Asiakkaat voivat palauttaa lomakkeen kotihoidon työntekijälle suljetussa kirjekuoressa. Käytössä on myös sähköinen palautelomake, mikäli asiakas haluaa sellaisen kyselyn aikana täyttää.

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Yksikön palavereissa arvioidaan kehittämistoimenpiteiden toteutumista.

3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toimintayksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa: Kaisa Pollari, toimintayksikön esihenkilö

Toimintayksikön:

- turvallisuussuunnitelma on päivitetty, pvm: Kannus 25.9.25 (kesken), Lestijärvi 25.9.25 (kesken), Toholampi
- turvallisuuskävely on toteutettu, pvm: Kannus 9/25, Toholampi, Lestijärvi
- poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty, pvm: Lestijärvi 5/25, Kannus, Toholampi
- pelastus- ja poistumisharjoitus on toteutettu, pvm: Lestijärvi 4/24, Kannus, Toholampi
- työriskit on arvioitu, pvm: 12.6.2025

Turvallisuussunnitelmat, poistumisturvallisuusselvitykset, pelastus- ja poistumisharjoitukset tehdään yhteistyössä ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön sekä muiden yksikköjen kanssa. Lestijärvellä kotihoidon toimistotilat sijaitsevat ympayksikön ja sote-pisteen yhteydessä, Toholammilla kotihoidon toimistotilat sijaistevat terveyskeskuksen sisällä, Kannuksessa Puistolassa on pelkästään kotihoidon toimintaa, joten siellä on omat suunnitelmat.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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.

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

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

Toimintayksikön esihenkilö huolehtii omavalvonnan järjestämisestä, turvallisuussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, turvallisuuskävelyjen sekä pelastus-ja poistumisharjoituksen toteuttamisesta.

Myös henkilöstö osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen sekä epäkohdan uhan tai muun korjaamiseen.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: sähköpostilla etunimi.sukunimi@soite.fi

Niina Haapalehto, Anitta Sergeiff-Petäjä, Päivi Tuohinto, Laura Eskeli, Maaria Hotakainen

Osaamisen varmistaminen:

-hätäensiapukoulutus 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

-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 esihenkilöiden kanssa

-paloturvallisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisharjoitukset sekä turvallisuuskävelyt

-työterveyshuollon työpaikkaselvitys 5 vuoden välein

-laadunarviointi säännöllisesti Laatuportissa organisaation ohjeen mukaisesti

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluista vastaa palvelualuejohtaja. Ostopalveluita velvoittaa yhtenäiset laatuvaatimukset.

3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Toimintayksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmiussuunnitelman laadinnasta vastaavan nimi ja yhteystiedot: Kaisa Pollari, kaisa.pollari@soite.fi, p. 040 804 2440

Toimintayksikössä käytössä olevat toimintaohjeet/toimintakortit eri poikkeus- ja häiriötilanteisiin:

☒ Elvytysohje

☒ Evakuointiohje

☒ Hätäilmoitusohje

☒ Ohje sähkökatkon varalle

☒ Ohje vesikatkon varalle

☒ Tietojärjestelmiin liittyvät virhe- ja ongelmatilanteet

☒ Toiminta tulipalon sattuessa

☒ Toiminta työperäisissä verialtistustilanteissa

☒ Muut toimintayksikön häiriötilanteisiin liittyvät ohjeet:

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Alekirjoituskäytäntö eli työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan suunnitelmaan perehtymisen ja esihenkilö seuraa, että kaikki ovat allekirjoittaneet.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja on esillä toimintayksiköiden julkisilla ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai viiveettä, jos toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein organisaation ohjeistuksen mukaisesti.