Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Eteläinen kotihoito ja Palvelusetelitiimi 2026–27

7.8.2026
Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta

Päivi Akolahti, Toimintayksikön esihenkilö
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike

Sisällys

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 15
3.2.5 Henkilöstö 15
3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 18
3.2.8 Toimitilat ja välineet 19
3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 19
3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma 22
3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 23
3.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen 24
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta 25
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 25
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 26
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 27
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 29
3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta 29
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 30
4.1 Toimeenpano 30
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 30

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 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: Kotihoito Eteläinen ja Palvelusetelitiimi

Osoite: Mariankatu 16–20

Postinumero ja postitoimipaikka: 67200 Kokkola

Puhelin: 044-7809470

Palveluyksikköön kuuluvien toimintayksiköiden ja etäpalveluiden perustiedot sekä vastuuhenkilö ja yhteystiedot

Nimi: Kotihoito Eteläinen

Osoite: Mariankatu 16–20, L1 talo

Postinumero ja postitoimipaikka: 67200 Kokkola

Puhelin: 044-7809470

Vastuuhenkilön nimi: Päivi Akolahti

Tehtävänimike: Toimintayksikön esihenkilö

Puhelin: 044-7809470

Sähköposti: paivi.akolahti@soite.fi

Nimi: Palvelusetelitiimi

Osoite: Mariankatu 16–20

Postinumero ja postitoimipaikka: 67200 Kokkola

Puhelin: 044-7809470

Vastuuhenkilön nimi: Päivi Akolahti

Tehtävänimike: Toimintayksikön esihenkilö

Puhelin: 044-7809470

Sähköposti: paivi.akolahti@soite.fi

Nimi:

Osoite:

Postinumero ja postitoimipaikka:

Puhelin:

Vastuuhenkilön nimi:

Tehtävänimike:

Puhelin:

Sähköposti:

Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Kotihoito	Amanihoiva, APAhoiva, Onnihoiva, Mitä kuuluu kotihoito ja tukipalvelut, Vanhanajan kotihoito	Nyman Vivan
Siivous	Sol	Kaija Märsy
Pesulapalvelu/vaatehuolto	Kokkopesu Oy	
Vartiointipalvelu	STSEC, Suomen turvamiehet	Pasi Paasila
Apteekin annosjakelu	Tervahovin apteekki	
Apteekin annosjakelu	Keskusapteekki	

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Vainajan kuljetus	Hohde Kivi T:mi	
Lääkeautomaatti	Evondos	Konu Miia
Kuvapuhelinpalvelu	Suvantocare	Konu Miia
Sähkölukko Phoniro	Lounea	
Teko/tukiäly	Gillie	
Sensoriteknologia	Suvanto	
Turvapuhelin	Tunstall	Saara Koivisto

3.1.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen:

Toimintayksikön esihenkilö Päivi Akolahti, sairaanhoitaja Minna Similä ja sairaanhoitaja Jane Viitanen

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:

Toimintayksikön sosiaalihuollon palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vanhuspalvelulakiin, vammaispalvelulakiin, kansanterveyslakiin, terveydenhuoltolakiin sekä lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta.

Toimintayksikön kotihoito tarkoittaa kotipalvelun ja kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta. Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka työskentelevät moniammatillisessa yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa.

Kotihoidon tarkoituksena on neuvonnan, ohjauksen, hoidon toteutuksen ja kuntoutumista edistävän työotteen avulla turvata toimintakyvyltään heikentyneiden henkilöiden omassa kodissa asuminen mahdollisimman pitkään.

Kotihoito on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät toimintakyvyn vajauksen vuoksi voi käyttää kaikille kuntalaisille tarkoitettuja avopalveluita. Kotihoito kohdennetaan eniten ohjausta, hoivaa, hoitoa ja sairaanhoitoa tarvitseville kotihoidon kriteerit täyttäville asiakkaille, joiden toimintakyvyn aleneminen estää päivittäisistä toiminnoista itsenäisen suoriutumisen. Yksilöllisesti suunnitellulla ohjauksella ja hoivalla ohjataan, tuetaan, autetaan ja osallistetaan asiakasta selviytymään omatoimisesti tai tuettuna päivittäistoiminnoistaan ja hoidostaan. Hoidon ja avun tarpeen arviointi on jatkuvaa ja tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuntoutuminen ja toimintakyvyn kohentumisen myötä myös hoivan ja avun tarpeen väheneminen/loppuminen. Omaisia ja lähipiiriä kannustetaan ja ohjataan osallistumaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen ja kotona asumisen tukemiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.

Kotihoito perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan kokonaisarviointiin. Arvioinnin perusteella tehdään yksilöllinen hoito- ja kuntoutumissuunnitelma. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan toimintakykymittareilla. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin.

Toimintaperiaatteet ja arvot:

Soite voi järjestää asiakkaan palvelun ensisijaisesti omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelein. Kotihoito Eteläisen ja Palvelusetelitiimin sairaanhoitajien toiminta ovat Soiten omaa toimintaa.

Jos kotihoidolla ei ole riittävästi resursseja avun tarjoamiseen, niin silloin asiakas voi saada tarvitsemansa kotihoidon avun palvelusetelillä. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja. Palvelusetelitiimin sairaanhoitajat vastaavat palveluseteliasiakkaiden sairaanhoidosta sekä toimivat yhteyshenkilöinä asiakkaan ja yksityisen kotihoidon palveluntuottajan välillä. Asiakas voi itse valita palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaan Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palveluseteli-lajit löytyvät palse.fi sivuilta. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa toimintayksikön omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia asiakkaalle myös ostopalveluna. Ostopalvelun myöntämisestä päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna hyvinvointialue/Soite ostaa asiakkaan tarvitseman palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein

mitä tahansa kunnan sosiaali- tai terveyspalvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi. Palvelusetelitiimin sairaanhoitajat vastaavat ostopalveluasiakkaiden sairaanhoidosta sekä toimivat yhteyshenkilöinä asiakkaan ja yksityisen kotihoidon palveluntuottajan välillä.

Kotihoito Eteläisen ja Palvelusetelitiimin toimintayksikössä on asiakkaita noin 300. Suurin osa asiakkaista tarvitsee säännöllistä kotihoitoa ja kotisairaanhoitoa. Osa asiakkaista tarvitsee vain tilapäistä sairaanhoidollista apua (1-3x kuukaudessa). 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. Kotihoito Eteläisen ja Palvelusetelitiimin 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 vaarannu.

- 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 avuntarpeensa mukaan. 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.

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 poissa ollessaan heille on nimetyt sijaiset.

Kotihoito Eteläisen ja Palvelusetelitiimin 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 voimassa olevat 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/terveyskeskuslääkäri/geriatri) vastaavat 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 Soiten yhteispäivystyksen lääkäriä. Myös lähihoitajilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä Soiten yhteispäivystyksen lääkäriin iltaisin ja viikonloppuisin. Hätätapauksissa soitetaan 112. Sairaanhoitajalla on mahdollisuus tarvittaessa jättää vastuulääkärille myös soittopyyntö tai viesti. Vastuulääkäri (Pihlajalinna) käy säännöllisesti yksikössä (n.4-5x/v), jolloin lääkäri käy niiden asiakkaiden luona kotikäynnillä, jotka kuuluvat Pihlajalinnan lääkäripalveluiden piiriin. Lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynnillä vähintään 1x vuodessa (vuosikontrolli). Käytössä on myös mahdollisuus lääkärin videovastaanottoon, jolloin hoitaja on asiakkaan luona kannettavan tietokoneen kanssa, jonka kautta lääkäri on kuvayhteydessä asiakkaan kanssa. Muiden kuin Pihlajalinnan asiakkaiden hoidossa konsultoidaan terveyskeskuslääkäriä/geriatria. Vastuulääkäripalvelu on antanut ohjeet myös siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Virka-aikana otetaan yhteys omaan vastuulääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella Soiten yhteispäivystyksen lääkäriin. Asiakkaiden hammashoitoon liittyen asiakkaalla/omaisella/työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammashoitolaan.

3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Uudet asiakkaat ohjautuvat toimintayksikköön kotihoidon optimointiyksikön kautta, jossa tehdään alustava kartoitus asiakkaan hoidon ja hoivan tarpeesta. Kartoituksessa otetaan huomioon myös kotihoidon kriteerit. Avun/tuen tarve arvioidaan viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenotosta. Kiireellinen arviointi tehdään välittömästi.

Kotihoidon palvelussa huomioidaan myös asiakkaan kielelliset oikeudet. Asiakkaalle pyritään tarjoamaan palvelu hänen äidinkielellään tai tulkin avustuksella.

Jos asiakas ei ole entuudestaan ollut kotihoidon palvelun piirissä, niin hän tulee aluksi kotihoidon arviointijaksolle, jonka kesto on keskimäärin neljä viikkoa. Arviointijakson aikana yksikkömme henkilöstö arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelun tarvetta.

Toimintayksikön esihenkilö tekee asiakkaalle sosiaalihuollon palvelupäätöksen sekä kotihoidon palveluja maksupäätöksen. Palvelusetelitiimin sairaanhoitaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus itse valita palveluntuottaja (palveluseteli). Päätökset ovat valituskelpoisia.

Henkilöstö arvioi hoidon ja palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelusetelitiimin sairaanhoitajat arvioivat asiakkaan hoidon tarvetta myös palveluntuottajien kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Ennakoinnissa voidaan hyödyntää esim. Gillie-tukiälyä, joka tekee herätteitä henkilöstön Lifecare kirjausten perusteella. Tiimin sairaanhoitaja/lähihoitaja huomioi herätteet ja reagoi niihin tarvittavalla tavalla.

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään apuna mittareita mm. RAI (toimintakyky), MMSE (muisti), MNA (ravitsemus), GDS (masennus). Henkilöstö arvioi asiakkaiden hoidon tarvetta päivittäin hoitotyön ohessa asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen. Palvelun määrää muutetaan tarvittaessa.

Asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma, jossa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palvelun tarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden ylläpitäminen sekä vahvistaminen. Suunnitelma on siis selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista, toiveista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista. Asiakasta hoitava kotihoidon henkilöstö kertoo asiakkaalle hoidon eri vaihtoehdoista. Asiakkaille on toimintayksikössämme nimetty omahoitajat.

Asiakkaan luvalla läheinen/omainen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille ja/tai omaisten kanssa keskustellaan puhelimitse. Läheisillä/omaisilla on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaan henkilön toimintakyvystä.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma laaditaan siis yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa. Täten myös asiakkaan/omaisen näkemys tulee kuulluksi. Asiakas saa itselleen omaa hoitoaan koskevan suunnitelman. Suunnitelma päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivityksen yhteydessä arvioimme hoidon tavoitteiden ja asiakkaan kanssa sovittujen asioiden toteutumista.

Suunnitelma on myös henkilöstömme saatavilla ja tiedossa. Henkilöstö toimii asiakkaan suunnitelman mukaisesti. Yksikön tiimipalavereissa käydään ajoittain läpi asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmia. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaa hyödynnetään myös uutta työntekijää perehdytettäessä.

Asiakkaiden terveydentila, hoitotoimenpiteet, sovitut palvelut ja niiden toteutuminen kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään (Lifecare). Henkilöstöllä on käytössään myös mobiilipuhelimet, joissa heillä on kotikäynneillä nähtävillä potilastietojärjestelmään kirjatut tiedot. Henkilöstö voi kirjata mobiililla kotikäynnin asiakastiedot reaaliajassa.

Toimintayksikön henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, mikäli havaitsee epäasiallista kohtelua, joka liittyy asiakkaan kotihoidon toteuttamiseen. Valvontalain (§29) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu henkilöstölle ja siitä on kirjallinen toimintaohje.

Mikäli henkilöstö havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta, niin henkilöstö ottaa esihenkilöön, asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja selvittää tilanteen. Asia kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja omaisten kanssa yhteinen hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi. Jos epäkohta on kotihoidon toimesta korjattavissa, korjaavat toimet suoritetaan mahdollisimman pian. Jos epäkohta johtuu esim. toisen toimijan toimista, ilmoituksen jälkeen kotihoidon työntekijät seuraavat kotikäynneillä, että korjaavat toimet tulee tehtyä.

Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös Soiten verkkosivuilta (www.soite.fi).

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle asiakkaalle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. 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. Henkilöstön 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 tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä

tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä henkilöstö keskustelee 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 käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. turvaliesi, turvapuhelin, ovihälytin, sairaalasänky (laidallinen). Niiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Tieto kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutus tehdään Soiten verkkosivuilla (www.soite.fi) olevalla lomakkeella "Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus" tai "Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus". Muistutus osoitetaan Soiten kirjaamoon. Tarvittaessa yksikön henkilöstö ohjaa asiakasta tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti. Toimintayksiköstä otetaan asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja omaisten kanssa yhteinen hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi.

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä hoitoon osallistaminen sekä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toimintayksikön toiminnan kehittämisessä.

Asiakas voi antaa palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta seuraavilla tavoilla: Soiten verkkosivuston (www.soite.fi) kautta suoraan palautejärjestelmään, jättämällä kirjallisen asiakaspalautteen suoraan toimintayksikköön, pyytämällä palautelomaketta hoitajalta. Asiakkaat/omaiset voivat antaa palautetta myös suullisesti kotikäynnillä, puhelimitse sekä sähköpostitse.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esihenkilö. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Henkilöstö toimittaa asiakaspalauteviikoilla asiakkaille paperisen palautelomakkeen, jonka asiakkaat täyttävät. Asiakkaat voivat palauttaa lomakkeen kotihoidon henkilöstölle suljetussa kirjekuoressa. Asiakkailla on mahdollisuus vastata kyselyyn myös sähköisesti. Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä sekä toimintayksikön palavereissa. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.

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, 9 sairaanhoitajan tointa ja 26 lähihoitajan tointa. Yksikössä ei työskentele tuki- ja avustavissa työtehtävissä olevaa henkilöstöä. Toimintayksikön esihenkilö työskentelee samassa toimitilassa kuin muu henkilöstö.

Toimintayksikön esihenkilö palkkaa Soiten rekrytointiyksikön luvalla sijaisen pitempiin määräaikaisiin sijaisuuksiin esim. opintovapaa, äitiysloma sekä yli 5 pv kestäviin sairauslomiin. Lyhytaikaisten sijaisten (1–5 pv) tarvearviointi ja hankinta tapahtuvat optimointiyksikön kautta. Kotihoidolla on käytettävissä rekrytointiyksikön varahenkilöstö (sissi), josta optimointiyksikkö varaa toimintayksikköön sijaisen äkilliseen tarpeeseen. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla äkilliseen poissaoloon, niin optimointiyksikkö laittaa työvuoropyynnön Sotenderiin. Myös toimintayksikön esihenkilöllä on tarvittaessa mahdollisuus laittaa työvuoropyyntöjä Sotenderiin. Sotender on sovellus, jonka avulla voimme saada puuttuviin työvuoroihin/sijaisuuksiin Soiten oman työntekijän tai ulkopuolisen sijaisen.

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/JulkiSuosikki). Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, yksikön esihenkilö tarkistaa myös hänen henkilöllisyytensä, 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 toimintayksikön 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 käy työntekijän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun ja 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 Soiten rekrytointiyksikön kautta (sissijärjestelmä) tai laittamalla työvuoro hakuun aiemmin kuvattuun Sotender -sovellukseen. Sovelluksen kautta Soiten työntekijä tai ulkopuolinen sijainen voi varata työvuoron itselleen.

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 tiedonkulun 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 Sivu 15 / 22 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa 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

Toimintayksikön asiakkaiden hoito tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Toimitiloissa ei ole asiakaskäyttöön tarkoitettuja tiloja. Toimintayksikön henkilöstön toimitilat ovat osoitteessa Mariankatu 16–20, L1 talossa (1. krs.). Toimintayksiköllä on käytössä 6 tiimihuonetta hoitajien käyttöön, lääkehuone, hoitotarvikehuone ja esihenkilön huone. Lisäksi toimintayksikössä on yhteinen tauko/ruokailutila toisen Soiten yksikön kanssa. Kellarikerroksessa ovat suihkutila, vaatekaapit sekä varastohuone. Toimitiloja käytetään masu klo 7–22.00 välisenä aikana.

Työriskien arvioinnin (26.5.2026) yhteydessä on huomioitu ja poistettu/minimoitu myös toimitiloihin liittyvät riskit. Toimitilojen ylläpidosta ja huoltotöistä vastaa Soiten huoltoyksikkö (Alma-järjestelmä käytössä).

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: Päivi Akolahti p.044 780 9470, paivi.akolahti@soite.fi, Piia Suominen p.040 804 2328, piia.suominen@soite.fi, Mari Jokelainen-Mäkelä p.040 804 2908, mari.jokelainen-makela@soite.fi, Saija Pirttikoski p.044 780 9864, saija.pirttikoski@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-, hemoglobiini-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset, ravitsemuspumput ym. vastaavat. Em. laitteiden käytön ohjaus kuuluu osana kotihoidon perehdytykseen. 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 yh-

teyttä 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. 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 yhteyttä Soiten Sote-tilannekeskukseen. Henkilöstö noudattaa häiriön aikana häiriötilanne -toimintaohjetta. Tarvittaessa tehdään myös haitta- ja vaaratapahtumailmoitus.

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

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

Osalla asiakkaista on käytössään myös turvaliesi, turvakatkaisimia tai ovihälyttimiä.

Osalla asiakkaista on käytössään Etähoito -palvelun laite asiakkaan ja hoitajan välisen ”kuvapuhelu –yhteyden" saamiseksi (ns. etähoito). Kotihoidon etäpalvelutiimi huolehtii videopuheluiden soittamisesta asiakkaille hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti.

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

Mm. muistisairaille asiakkaille on Suvanto -Caren tiimoilta mahdollisuus saada kotiinsa liiketunnistamiseen perustuvia seurantalaitteita, joiden avulla voidaan kartoittaa asiakkaan vuorokautista liikkumista kodissa tai poistumista kotoa. Kartoituksen perusteella voidaan hoitotoimintoja kohdentaa 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/lähihoitaja seuraa herätteitä ja toimii niiden edellyttämällä tavalla.

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

Toimintayksikössä on henkilöstön käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja: kulunvalvonta, lääkehuoneen kulunvalvonta, tallentava kameravalvonta lääkehuoneessa, mobiilipuhelimet, 112-sovellus mobiilissa ja sairaanhoitajien kannettavat tietokoneet. Lääkehuoneen kulunvalvonnalla ja kameravalvonnalla on tarkoitus selvittää mahdolliset lääkeväärinkäytökset. Kameravalvonnan vastuuhenkilönä toimii turvallisuus- ja valmiuspäällikkö Pasi Paasila p. 040-8068270. Vikailmoitukset menevät Loihde -trustille. Huoltojen aikana seuranta tapahtuu kulunvalvonnan kautta.

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. Toimintahäiriöistä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Toimintayksikön esihenkilö on Päivi Akolahti paivi.akolahti@soite.fi, p.044 780 9470

3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Toimintayksikön esihenkilö Päivi Akolahti p.044 780 9470

Toimintayksikön voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja hyväksytty kesäkuussa 2026. Suunnitelma perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu kattavasti toimintayksikön lääkehoidon periaatteet, lupakäytännöt sekä toimintamallit. Suunnitelmaa tarkastellaan vuosittain ja aina toiminnan muutosten yhteydessä. Lääkehoidon suunnitelma kuuluu osana uuden työntekijän perehdyttämiseen. Toimintayksikön henkilöstö lukee ja kuittaa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman.

Toimintayksikön lääkehoitoon osallistuvat yksikön sairaanhoitajat ja lähihoitajat. 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.

Mikäli henkilöstö havaitsee lääkehoitoon liittyviä poikkeamia, niihin puututaan pikaisesti ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Poikkeamasta tehdään myös haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, jotka käsitellään yhdessä. Ilmoitusten pohjalta tehdään kehittämisehdotuksia lääkehoidon turvallisuuden parantamiseksi.

Soiten sairaala-apteekista on tehty osastokäynti 22.2.2024 toimintayksikköön. Loppuraportin perusteella on tehty korjaavat toimenpiteet lääkehoidon turvallisuuden takaamiseksi.

Lääkevastaavan/vastaavien nimi ja yhteystiedot:

Sh Minna Similä p.040 488 2943, minna.simila@soite.fi

Sh Heta Aittomäki p.044 709 5902, heta.aittomaki@soite.fi

Sh Kati Valjus p.044 730 7919, kati.valjus@soite.fi

Sh Iida Lassila p.040 806 5989, iida.lassila@soite.fi

Sh Shaojia Jiang p.044 730 7633, shaojia.jiang@soite.fi

Sh Tiia Karvonen p.044 730 7661, tiia.karvonen@soite.fi

Sh Jane Viitanen p.040 804 3570, jane.viitanen@soite.fi

Sh Jonna Vihrevaara p.040 806 8198, jonna.vihervaara@soite.fi

Sh Katariina Ala-Tainio p.040 806 5829, katariina.ala-tainio@soite.fi

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:

Toimintayksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvän ohjeistuksen noudattamisesta vastaa esihenkilö Päivi Akolahti, p.044 780 9470, paivi.akolahti@soite.fi

Kotihoidossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Asiakastyön kirjaaminen on yksikön jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Toimintayksikön lähihoitajilla on käytössään mobiilipuhelimet, joihin he kirjaavat asiakastiedot kotikäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Sairaanhoitajilla on mobiilipuhelimien lisäksi käytössään kannettavat tietokoneet.

Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Yksikössä harjoittelujaksolla olevalla opiskelijalla on myös henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Opiskelijan kirjaukset hyväksyy hänelle nimetty ohjaaja. Esihenkilö huolehtii käyttäjätunnusten pyytämisestä ja lopettamisesta ajallaan.

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan asiakastyön kirjaamiseen ja kirjaamista koskeviin ohjeistuksiin. Perehdytyksestä huolehtivat kollegat sekä esihenkilö. Työntekijöiden ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan myös joka kolmas vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla (Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle, Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa). Uuden työntekijän perehdytys sisältää myös henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Esihenkilö seuraa verkkokurssien

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

Toimintayksikön esihenkilö varmistaa, että jokainen työntekijä on allekirjoittanut salassapito- ja tietoturvasitoumuksen.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä Soiten/viranomaisten ohjeistuksia huomioidaan mm. seuraavasti: yksikön työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään. Tiimien huoneissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna henkilöstön poissa ollessa. Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista. 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. Asiakkaita koskevat asiakirjat toimitetaan terveyskeskuksen arkistoon. AMS - arkistonmuodostussuunnitelma on käytössä ja sitä noudatetaan. Tarpeettomat paperit hävitetään silppurilla tai laittamalla ne tuhottavien papereiden säiliöön.

Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamatilanteisiin reagoidaan viivytyksettä ja tehdään korjaava toimenpide. Välinpitämättömyys tietoturvasta tai tietosuojasta johtaa toimintayksikössä seuraamuksiin Soiten ohjeen mukaisesti.

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

3.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän perheidensä sekä läheistensä näkemysten ja toiveiden huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Asiakas voi myös pyytää palautelomaketta hoitajalta. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakkaat/omaiset voivat antaa palautetta myös suullisesti kotikäynnillä, puhelimitse sekä sähköpostitse. Palautteet käsitellään viivytyksettä asiakasta hoitavien työntekijöiden kesken. Tarvittaessa voidaan järjestää yhteinen hoitoneuvottelu asiakkaan/omaisen kanssa palautteen käsittelyä varten.

Asiakaspalautteet käsittelee toimintayksikön esihenkilö. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Henkilöstö toimittaa asiakaspalauteviikoilla asiakkaille paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät. Asiakkaat voivat palauttaa lomakkeen kotihoidon työntekijälle suljetussa kirjekuoressa. Asiakkailla on mahdollisuus vastata myös sähköisesti palautekyselyyn.

Asiakaspalautteet käydään läpi toimintayksikön aluepalavereissa. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan. Palautteet kirjataan Soiten sähköiseen palautejärjestelmään. Palautteita hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Yksikön palavereissa arvioidaan kehittämistoimenpiteiden toteutumista.

3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toimintayksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa: Yksikön esihenkilö Päivi Akolahti p.044 780 9470, paivi.akolahti@soite.fi

Toimintayksikön:

- turvallisuussuunnitelma on päivitetty, pvm: 19.4.2025, sairaala-alueen yleinen
- turvallisuuskävely on toteutettu, pvm: kun uusi työntekijä perehdytetään yksikköön
- poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty, pvm: 20.2.2023
- pelastus- ja poistumisharjoitus on toteutettu, pvm: ei pakollista pelastussuunnitelmaa, toiminta ei 24 h
- työriskit on arvioitu, pvm: 26.5.2026

Kotihoito Eteläisen ja Palvelusetelitiimin yksikössä asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Kotihoidossa asiakasturvallisuusriskit voivat aiheutua esim. riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, ammattitaidosta, perehdyttämisestä tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä esim. asiakkaiden kotien olosuhteet (kynnykset, matot, huono valaistus, ahtaat tilat, huono sisäilma, rikkinäiset kodin laitteet). Myös asiakkaan sairaudesta johtuvat oireet esim. muistamattomuus, käyttäytymisen häiriöt, alkoholin käyttö voivat aiheuttaa asiakasturvallisuusriskejä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

HaVa (haitta- ja vaaratapahtuma) on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Toimintayksikön henkilöstö tekee läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen esihenkilön käsiteltäväksi. Toimintayksikön henkilöstöä kannustetaan tekemään HaVa ilmoituksia aktiivisesti. Lääkepoikkeamatilanteissa ollaan yhteydessä suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Valvontalain (§29) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on kirjallinen toimintaohje.

Kotihoidon kotikäyntien yhteydessä henkilöstö arvioi säännöllisesti asiakkaan, kodin ja työolosuhteiden riskitekijöitä ja dokumentoi ne Lifecareen sekä raportoi tarvittaessa esihenkilölle. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet riskitekijän poistamiseksi. Asiakaskäynneillä henkilöstö käy läpi asiakkaan kanssa ”Tarkista koti turvalliseksi” –lomakkeen ja puuttuvat epäkohtiin.

Myös asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta. Heillä on myös mahdollisuus ottaa yhteyttä suoraan toimintayksikön esihenkilöön, joka ottaa asian viivytyksettä käsittelyyn asiakasta hoitavien työntekijöiden kesken.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat: Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Yksikön riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on

henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Toimintayksikössä on tehty työriskien arviointi keväällä 2026 riskienhallintaohjelmaa (Laatuportti) apuna käyttäen. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla olivat sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat, yksikön esihenkilö sekä edustaja työsuojelun puolesta. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet ja niihin on reagoitu.

Infektioriskitilanteissa asiakasturvallisuuteen vaikuttaa henkilöstön toimintatapa. Toimintayksikön henkilöstö seuraa ja noudattaa Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. Covid -19, influenssa (mm. käsihygienia, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö, näytteiden otto, rokotukset).

Yksikössä on käytössä lääkehoidon suunnitelma, joka perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty toukokuussa 2026 yksikön sairaanhoitajien ja esihenkilön toimesta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitoon liittyviä riskejä on vähennetty mm. lääkehoidon perehdytyksen, annosjakelun ja lääkejaon kaksoistarkastuksen avulla. Käytössä on myös Evondos –lääkeannostelurobotteja, jotka parantavat asiakkaiden lääketurvallisuutta. Pääsääntöisesti asiakkaiden lääkkeet säilytetään asiakkaiden kotona. Yksikössä on erillinen lääkehuone, jonne pääsee vain lääkehoitoon osallistuva henkilöstö. Tilassa on tallentava kameravalvonta. PKV-lääkkeet (keskushermostoon vaikuttavat) säilytetään lääkehuoneessa erillisessä lukollisessa kaapissa. PKV-lääkkeiden kulutusta seurataan erillisen seurantakortin avulla. Jokaisella työntekijällä on voimassa olevat lääkehoidon luvat.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus voidaan tehdä nimettömänä ja ne käsitellään toimintayksikössä nimettöminä, eikä tapahtumiin etsitä syyllistä. Tavoitteena on, että ilmoituksen pohjalta toimintayksikkö voi kehittää toimintaansa ja ennaltaehkäistä jatkossa vastaavanlaisten haitta- ja vaaratapahtumien ilmaantumista. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Vakavien vaaratapahtumien selvitys- ja tutkintatilanteissa työntekijällä on esihenkilön, kollegoiden ja työterveyshuollon tuki.

Toimintayksikössä on henkilöstön kanssa käyty läpi Häiriötilannekuva -ilmoitusmenettely. Häiriötilannekuva on nähtävillä toimintayksikön seinällä. Toimintayksikön esihenkilö vastaa tilannekuvailmoitusten tekemisestä. Myös henkilöstöllä on mahdollisuus tehdä tilannekuvailmoitus.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Sh Tiia Karvonen p.044 730 7661, tiia.karvonen@soite.fi, sh Iida Lassila p.040 806 5989, iida.lassila@soite.fi

Haittatapahtumat käsitellään toimintayksikössä aluepalaverin yhteydessä yksilöllisesti, tapahtuneen juurisyy selvitetään, määritellään korjaavat toimenpiteet ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi siten, että estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaus Laatuportin HaVa -järjestelmään. Riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan henkilöstölle sähköpostilla, alue- ja tiimipalavereissa ja Soitenetin kautta. Aluepalavereissa käsitellyistä epäkohdista kirjataan muistio, joka lähetetään sähköpostilla jokaiselle työntekijälle. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän lukee muistion. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Toimintayksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet, tavoitteiden toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet ja asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat muodostavat yksikön omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan avun/tuen tarve hygienian hoidossa. Hygieniaan liittyvät toimenpiteet kotikäynneillä kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Henkilöstö seuraa kotikäynneillä, miten asiakkaan hygienian hoito toteutuu. Tarvittaessa henkilöstö ohjaa ja auttaa asiakasta päivittäisen hygienian hoidossa. Kotihoidon toimesta voidaan tarjota suihkuapua pääsääntöisesti 1x viikossa. Tarvittaessa asiakkaan hygienianhoito -suunnitelmaa muutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asiakaskäyntien yhteydessä henkilöstö noudattaa aseptista työjärjestystä. Henkilöstö käyttää aina asiakaskontakteissa käsidesinfektioainetta sekä tarvittaessa suojakäsineitä ja maskia. Tarvittaessa henkilöstöllä on käytettävissä myös mm. suojaesiliina, suojatakki, suojavisiiri, kengänsuojat. Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti. Henkilöstö käy hygieniaan ja aseptiikkaan liittyvät tarvittavat koulutukset. Hoitotyössä jokainen työntekijä vastaa siitä, että ei käytä asiakaskontaktissa mm. sormuksia, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä.

Toimintayksikön henkilöstö seuraa ja noudattaa Soiten (Soiteintra) ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. noro-, influenssa- ja Covid -19 infektioissa (mm. käsihygienia, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö, näytteiden otto, rokotukset). Yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu Soiten koulutuksiin/infoihin ajantasaisista infektioiden torjuntaohjeista. Myös hänen kauttaan henkilöstö saa tietoa uusimmista ohjeista. Työyksikössä on mahdollisuus tarvittaessa hyödyntää myös hygieniahoitajan ja infektiolääkärin asiantuntemusta.

Toimintayksikössä seurataan hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumista mm. yksikön rokotuskattavuus -tilastolla, eHuuhde-tilastolla, käsidesin kulutusmäärällä sekä käsihygieniahavainnoilla.

Toimintayksikön toimistotiloissa säännöllinen siivous on järjestetty Soiten toimesta 3x viikossa. Henkilöstön työvaatteiden pesusta huolehtii Kokkopesu -yritys. Työvaatteet noudetaan ja tuodaan yksikköön 2x viikossa. Kotihoidon henkilöstö voi tarvittaessa avustaa asiakasta pyykkihuollossa sekä esim. tiskaus, roskien vienti, kodin turvallisuus huomioiden. Asiakkaille on tarjolla myös yksityisiä siivouspalveluita tarvittaessa.

Toimintayksikössä on riskijätteille omat säilytysastiansa esim. lääkejäte, särmäisjäte ja patterit. Avoapteekin edustaja toimittaa lääkejätteen apteekkiin hävitettäväksi ja Soiten huoltomiehet toimittavat särmäisjäteastiat ja patterit hävitykseen Soiten jätehuoltoon.

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Tilaaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palvelusopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palvelun tuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä.

Jos toimintayksikön henkilöstö huomaa kotikäynnillä epäkohtia alihankintana/palvelusetelillä/ ostopalveluna tuotetun palvelun laadussa, niin he ottavat yhteyttä omaan esihenkilöönsä sekä palveluseteli/ostopalvelupäätöksistä vastaavaan esihenkilöön tilanteen korjaamiseksi. Mikäli Soite hankkii palvelun yksityiseltä hoitotaholta, niin Soiten valvontaviranomainen tekee aika ajoin valvontakäyntejä kyseiseen yksikköön.

3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Toimintayksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmiussuunnitelman laadinnasta vastaavan nimi ja yhteystiedot: Yksikön esihenkilö Päivi Akolahti p.044 780 9470, paivi.akolahti@soite.fi

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:

Ohje turvalliseen kotikäyntiin

Toimintayksikön kohdekortti on päivitetty 2/2026

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvontasuunnitelma on osana uuden työntekijän perehdyttämisohjelmaa (työntekijän kuittaus perehdytyskorttiin). Omavalvontasuunnitelman päivityksen jälkeen henkilöstö lukee omavalvontasuunnitelman (lähetetty sähköpostilla henkilöstölle). Esihenkilö pyytää henkilöstön allekirjoituskuittauksen, kun he ovat lukeneet omavalvontasuunnitelman, jotta varmistetaan henkilöstön perehtyminen päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

Yksikön esihenkilö sekä henkilöstö arvioivat päivittäisessä työssään yksikön toimintaa omavalvonnan sekä saadun palautteen näkökulmasta esim. asiakkaan hoitoon ja yksikön toimintatapoihin liittyvissä asioissa.

Yksikön ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikön infotaululla ja perehdytyskansiossa, Soiten verkkosivuilla sekä www.soite.fi sivustolla.

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.