Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Itäinen kotihoito ja etähoito 2026

3.8.2026
Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta

Jenni Björkbacka, toimintayksikön esihenkilö
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 12
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 12
3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta 13
3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.2.4 Muistutusten käsittely 17
3.2.5 Henkilöstö 17
3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 19
3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 19
3.2.8 Toimitilat ja välineet 20
3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 21
3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma 23
3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 23
3.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen hyödyntäminen 25
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 28
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 29
3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta 30
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 31
4.1 Toimeenpano 31
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 31

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: Itäinen kotihoito

Osoite: Terveystie 1

Postinumero ja postitoimipaikka: 67100 Kokkola

Puhelin: 0447809274

Palveluyksikköön kuuluvien toimintayksiköiden ja etäpalveluiden perustiedot sekä vastuuhenkilö ja yhteystiedot

Nimi: Itäinen kotihoito

Osoite: Terveystie 1, D siipi 3. kerros

Postinumero ja postitoimipaikka: 67100 Kokkola

Puhelin: 0447809274

Vastuuhenkilön nimi: Jenni Björkbacka

Tehtävänimike: Toimintayksikön esihenkilö

Puhelin: 0447809274

Sähköposti: jenni.bjorkbacka@soite.fi

Nimi: Etähoito

Osoite: Kuusitie 20

Postinumero ja postitoimipaikka: 67100 Kokkola

Puhelin: 068263021

Vastuuhenkilön nimi: Jenni Björkbacka

Tehtävänimike: Toimintayksikön esihenkilö

Puhelin: 0447809274

Sähköposti: jenni.bjorkbacka@soite.fi

Nimi:

Osoite:

Postinumero ja postitoimipaikka:

Puhelin:

Vastuuhenkilön nimi:

Tehtävänimike:

Puhelin:

Sähköposti:

Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Siivous	Sol	Kaija Märsy
Pesulapalvelut/työvaatehuolto	Kokkopesu Oy	
Vartiointipalvelut	STSEC, Suomen turvamiehet	Pasi Paasila
Apteekin annosjakelu	Tervahovin apteekki, Kokkolan keskusapteekki	

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Lääkerobotti	Evondos Oy	
Kuvapuhelinpalvelu	Suvantocare/Elisa digihoiva	
Sensoriteknologia	Suvantocare/Elisa digihoiva	
Tekoäly	Gillie.io Company Oy	
Phoniro sähkölukot	Loihde Trust Oy	
Vainajan kuljetus	Hohde- Kivi T:mi	
Kotihoidon palvelut	Onni-hoiva, Apahoiva, Amanihoiva, Medihoiva	Ostopalvelupäällikkö, Vivan Nyman
Vastuulääkäripalvelu	Pihlajalinna	

3.1.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen:

Toimintayksikön esihenkilö Jenni Björkbacka, Vastuu sh Johanna Linna

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:

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

Toimintaperiaatteet ja arvot:

Keski- Pohjanmaan hyvinvointialue Soite voi järjestää palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivulta. Kotihoidossa on käytössä palveluseteli. Tästä vastaa palvelusetelitiimi, joka toimii kotihoidon toiminnanohjauksen alaisuudessa. Yhteystiedot: toimintayksikön esihenkilö Päivi Akolahti, p. 044 7809470.

Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja. Hän itse valitsee palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palvelun-tuottajista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen tuottamalla palvelulle niissä tilanteissa kun hyvinvointialueen oma tuotanto ei riitä.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia ostopalveluna. Ostopalvelusta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna hyvinvointialue ostaa jonkin palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa hyvinvointialueen sosiaali- tai terveyspalvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle hva:n palvelua kalliimmaksi.

Kotihoidon kriteerien sekä hyvinvointialueen strategian mukaan palvelut tuotetaan ensisijaisesti digitaalisina. Kotihoidon etähoitotiimi palvelee kotihoidon asiakkaita koko Soiten alueella. Palvelut jotka

eivät vaadi hoitajan välitöntä läsnäoloa, tuotetaan etähoidon sekä lääkerobotin turvin. Lisäksi käytössä on sensoritekniikkaa jonka avulla voidaan arvioida asiakkaan päivärytmiä.

ARVOT:

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN

Asiakastyössä

- Tervehdimme ja käyttäydymme asiakasta kohtaan kunnioittavasti

- Kohtaamme asiakkaat ystävällisesti, yksilöllisesti ja kiireettömästi persoonallisuus huomioiden.

- Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta.

- Arvostamme asiakasta, sekä hänen kotiaan ja omaisia.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Arvostamme ja kohtelemme työkavereita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti

- Arvostamme omaa ja työkavereiden tekemää työtä.

- Ylläpidämme hyvää yhteistyötä ja tarjoamme apua toisillemme.

- Annamme ja vastaanotamme palautetta.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Arvostamme yhteistyökumppaneita ja huolehdimme hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa

- Kohtelemme yhteistyökumppaneita asiallisesti ja ystävällisesti

- Viestimme asiallisesti työnantajastamme

AVOIMUUS

Asiakastyössä

- Keskustelemme avoimesti, rehellisesti ja luottamuksellisesti asiakkaan ja omaisten kanssa.

- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja käsittelemme ne ohjeiden mukaisesti.

- Rakentavan palautteen pohjalta, arvioimme käytänteiden ja toimintojen kehittämistä.

- Huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Tiedotamme asioista rehellisesti ja avoimesti yksikön sisällä.

- Palaverikäytännöt ovat säännölliset.

- Palavereista laaditaan muistiot henkilöstön luettavaksi ja allekirjoitettavaksi.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

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

OSALLISUUS

Asiakastyössä

- Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kuullaan ja heitä osallistetaan yksilöllisyys huomioiden, omaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa. Toteutetaan kuntouttavaa työotetta.

- Tuemme asiakkaiden turvallista kotona asumista.

- Otamme omaiset mukaan asiakkaan hoitoon ja informoimme heitä muuttuvista tilanteista.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Palavereissa keskustelemme avoimesti ja päätämme yhteisistä asioista, joihin voimme vaikuttaa.

- Koulutuksissa käyneet antavat koulutuspalautteen työyksikön palaverissa.

- Laatukellon mukaiset suunnitelmat ja arvioinnit tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.

- Kannustamme ja opetamme toisiamme uusien työmenetelmien oppimisessa.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

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

VASTUULLISUUS

Asiakastyössä

- Hoidamme asiakkaat vastuullisesti ja ammattitaitoisesti. Reagoimme asiakkaan voinnin muutoksiin.

- Hyödynnämme muiden ammattiryhmien osaamista, asiakkaiden hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.

- Huomioimme työssämme kustannustehokkuuden, sekä kestävän kehityksen periaatteet.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Käymme yksikön palavereissa läpi toimintaohjeet, jotka auttavat selviytymään erilaisista tilanteista.

- Olemme ottaneet käyttöömme työaikamallin, joka tukee henkilöstön työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista.

- Kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksissa nousseet kehittämistarpeet/toiveet, huomioidaan yksikön koulutussuunnitelmassa.

- Jokainen kantaa vastuun omasta työstään ja tiedottamisesta, sekä nimettyjen vastuualueiden tehtävien hoitamisesta.

- Vaikeatkin asiat nostetaan esille ja keskustellaan avoimesti.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan parhaaksi.

- Toimintamme on eettistä ja noudatamme organisaation toimintaohjeita.

- Toimimme kustannustehokkaasti.

YHDENVERTAISUUS

Asiakastyössä

- Kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti taustasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta.

- Palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Kohtelemme toisiamme tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti.

- Työhyvinvointia tuetaan mm. kiertävällä 6 viikon työvuorosuunnitelulla.

- Työntekijöillä on mahdollisuus suunnitella omat työvuoronsa SA –Titaniassa.

- Esimies on läsnä ja auttaa tarvittaessa työntekijöitä asioiden selvittelyssä ja arjesta selviytymisessä.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Henkilöstöä kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti.

- Päätöksenteko on johdonmukaista ja henkilöstön työhyvinvointia tukevaa.

- Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, asiakkaiden yhdenvertaisuus huomioiden.

Yksikön toimintaperiaatteena on tuottaa asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti ja ammattitaitoisesti. Asiakkaan hoito perustuu yksilölliseen hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaan.

Henkilöstö on ammattitaitoista ja osaamista ylläpidetään ja kehitetään aktiivisesti mm. koulutusten avulla.

Yksikön toiminta noudattaa säädettyjä lakeja ja asetuksia, sekä toimintaohjeita ja – sääntöjä.

3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toimintayksikön sosiaalihuollon palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vanhuspalvelulakiin, vammaispalvelulakiin, kansanterveyslakiin, terveydenhuoltolakiin sekä lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta. Omavalvonta yksikössä on suunnitelmallista SHQS laatuohjelmaan kuuluvaa laadunhallintaa.

Yksikön laadunhallinnan menetelmiä ovat:

-Kotihoidon kriteerit (palveluun ohjautuminen sekä arviointi)

-Asiakkaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan esimerkiksi RAI, MMSE sekä GDS mittareilla

-Asiakaspalautteet (oma joka toinen vuosi, thl joka toinen vuosi) ja toiminnan kehittäminen niiden perusteella

-Riskienhallinta (riskien kartoitus ja toimenpiteet havaittujen riskien pohjalta)

- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset

-Henkilöstön osaamisen varmistaminen ja tarvittaessa täydennyskoulutukset

-Ammatillisen pätevyyden varmistaminen valviran rekisteristä sekä lääkehoidon koulutukset ja luvat

-Perehdytys ja perehdytyksen arviointi

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.

Itäisen kotihoidon ja etähoidon esihenkilö vastaa siitä, että yksikössä työskentelee ammatillisen pätevyyden jariittävän osaamisen omaava henkilöstö. Esihenkilö vastaa myös siitä, että toimintayksikössä on riittävä määrä henkilöstöä asiakkaidemme hoidon tarpeeseen nähden. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan THL:n vuosittaisen seurannan avulla. Resursoinnissa huomioidaan vanhuspalvelulain määritelmä välittömästä työajasta jonka mukaan mahdollisimman suuri osa työntekijän työajasta käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön". 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.

Säännöllisen kotihoidon (n. 150 asiakasta) asiakkaiden hoidosta vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu. Henkilöstölle on erilliset ohjeet kuinka toimitaan kiireellisissä sekä kiireettömissä sairaanhoidollisissa tilanteissa. Tiimin sairaanhoitaja vastaa omaan tiimiinsä kuuluvien asiakkaiden sairaanhoidosta. Sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida vastuulääkäriä puhelimitse 1 x vko. Vastuulääkäri käy yksikössä noin 4-5 x vuosi, tuolloin lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynneillä, käynnit tehdään sovitusti 1 x vuosi/asiakas sekä tarvittaessa. 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. Tilapäisen kotisairaanhoidon (n. 150 asiakasta)asiakkaiden osalta sairaanhoitajat konsultoivat Soiten terveyskeskuslääkäriä 1 x vko, kiireettömät asiat kuten reseptien

uusinnat voidaan konsultoida myös 116117 päivystysavun kautta. Kiireellisiin tilanteisiin on hoitajilla erilliset ohjeet sekä sisäiseen käyttöön tarkoitetut yhteystiedot.

Hammashoidon asiakas/omainen/hoitaja järjestää Hammashoitolan kautta

3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön optimointikeskuksen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan Soiten kotihoidon myöntämisen kriteereihin perustuen. Kotisairaanhoitajan palveluihin tullaan lääkärin lähetteellä. Kun uusi asiakas ilmoitetaan yksikköön, esimies määrittelee asiakkaan kotiosoitteen mukaan, mihin tiimiin hänen asiakkuutensa ohjautuu.

Jos asiakas ei ole entuudestaan ollut kotihoidon palvelun piirissä, hän tulee aluksi kotihoidon arviointijaksolle, jonka kesto on keskimäärin neljä viikkoa. Arviointijakson aikana yksikkömme henkilöstö arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelun tarvetta. Pääsääntöisesti arviointijaksot pyritään tekemään erillisen arviointitiimin kautta, mutta alueiltakin tehdään arviointijaksoja. Henkilöstö arvioi hoidon ja palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa 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-tekoälyä, joka tekee herätteitä henkilöstön Lifecare kirjausten perusteella. Tiimin sairaanhoitaja/lähihoitaja huomioi herätteet ja reagoi niihin tarvittavalla tavalla.

Tavoitteena on, että uudelle asiakkaalle aloitetaan ensin keveämmät palvelut, kuten lääkerobotti ja etäkäynnit. Lisäksi asiakkaan kotonapärjäämistä voidaan tukea sensoriteknologialla, jota käyttämällä saadaan tietoa asiakkaan päivärytmistä, ravitsemuksesta sekä hygieniasta

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.

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

Yksikön esihenkilö tekee asiakkaalle sosiaalihuollon palvelupäätöksen sekä kotihoidon palvelu ja maksupäätöksen. Päätökset ovat valituskelpoisia.Tiimin sairaanhoitaja ottaa asiakkaaseen yhteyden viimeistään 7 arkipäivän kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Tiimin hoitajat yhteistyössä arvioivat suorittaako ensikäynnin asiakkaalle sairaanhoitaja vai lähihoitaja. Ensikäynnillä kartoitetaan mm. palveluntarve, jonka pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI toimintakyvyn arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuosittain ja/tai toimintakyvyn muuttuessa, hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi toimintakykyarvioinnin yhteydessä. Tällä arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve, tavoitteet ja toteutus, sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Kuntoutumisen suunnitelma laaditaan asiakkaalle joiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen edellyttävät säännöllistä kuntoutumiskäyntiä. Laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan väliarviointi ja loppuarviointi kuntoutumisjakson tavoitteiden toteutumisesta. Tiimeihin on nimetty vastuuhenkilöt, jotka seuraavat ja muistuttavat suunnitelmien päivitys tarpeesta. Suunnitelma päivitetään puoli vuosittain ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan toimintakykyyn tai palveluihin on tullut muutoksia. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään GDS- ja MMSE –arvioinnit.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Pääsääntöisesti suunnitelma annetaan asiakkaalle ja päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein. Tarvittaessa järjestetään hoitopalaveri asiakkaan, omaisen ja

mahdollisten muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Palaverissa käydään yhdessä läpi asiakkaan palveluun liittyvät asiat ja sovitaan toimintatavoista ja käytänteistä.

Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve, tavoitteet ja toteutus, sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Kuntoutumisen suunnitelma laaditaan asiakkaalle joiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen edellyttävät säännöllistä kuntoutumiskäyntiä. Suunnitelmaan kirjataan ylös myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle ja kuntoutumiselle. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan tarvittaessa hänen omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan väliarviointi ja loppuarviointi kuntoutumisjakson tavoitteiden toteutumisesta. Tiimeihin on nimetty vastuuhenkilöt, jotka seuraavat ja muistuttavat suunnitelmien päivitys tarpeesta. Suunnitelma päivitetään puoli vuosittain ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan toimintakykyyn tai palveluihin on tullut muutoksia.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on kirjattuna potilastietojärjestelmään. Lisäksi hoitajat näkevät kotihoidon mobiilista voimassaolevan suunnitelman jokaisella kotikäynnillä. Ohjeistus on, että ennen kotikäyntiä hoitaja lukee mobiilista hänelle uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman.

Toimintayksikön henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, mikäli havaitsee epäasiallista kohtelua, joka liittyy asiakkaan kotihoidon toteuttamiseen. Sosiaalihuoltolain (§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 yhteisen 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)

Kotihoidossa ei ole erityisiä säännöksiä itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä. 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 potilasasiamieheen. 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.

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 Itäinen kotihoito on 1 esihenkilön virka, 9 sairaanhoitajan tointa ja 28 lähihoitajan tointa, etähoidossa on 9 lähihoitajan tointa. Yksikössä ei työskentele tuki- ja avustavissa työtehtävissä olevaa henkilöstöä. Toimintayksikön esihenkilö työskentelee samassa toimitilassa kuin itäisen kotihoidon henkilöstö, esihenkilö käy tarpeen mukaan etähoidon tilassa.

Toimintayksikön esihenkilö palkkaa Soiten resurssikeskuksen luvalla sijaisen pidempiin määräaikaisiin lakisääteisiin sijaisuuksiin esim. opintovapaa, äitiysloma sekä yli 5 pv kestäviin sairauslomiin tai erillisen tilannekohtaisen ohjeen mukaan. Lyhytaikaisten sijaisten (1-5 pv) tarvearviointi ja hankinta tapahtuvat optimointikeskuksen kautta. Kotihoidolla on käytettävissä varahenkilöstö (sissi), josta optimointiyksikkö varaa toimintayksikköön sijaisen äkilliseen tarpeeseen. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla äkilliseen poissaoloon, niin optimointi keskus laittaa työvuoropyynnön Sotenderiin. Myös toimintayksikön esihenkilöllä on tarvittaessa mahdollisuus laittaa työvuoropyyntöjä Sotenderiin. Sotender on sovellus, jonka kautta yksiköihin etsitään keikkasijaisia. Itäisen kotihoidon keikkasijaisilla tulee olla lääkeluvat. Uusille keikkalaisille järjestetään perehdytysvuorot. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

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 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.

3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Asiakaskäyntien määrää/työntekijä määrittelee myös mm vanhuspalvelulaki, jonka tavoitteena on, että suurin osa, eli enemmän kuin 50% työajasta käytetään asiakkaan luona tapahtuvaan hoitoon ja huolenpitoon. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ei määritä tarkkaa prosenttiosuutta välittömälle työajalle, mutta laki edellyttää, että kotihoito järjestetään niin, että se vastaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja tukee hänen kotona asumistaan mahdollisimman hyvin. Lisäksi organisaatiotasolla on määritelty tavoitelukemat välittömän työajan osalta.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Kotihoidon asiakkaiden hoito tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa. Toimintayksikön tiloissa ei ole asiakastyöhön liittyvää toimintaa. Henkilöstön toimitilat sijaitsevat Itäinen kotihoito: Terveystie 1. Henkilöstön käytössä on tiimitilojen lisäksi hiljaisia työtiloja, ruokasali, sosiaalitilat (sis useita wc, suihkuja, pukutilat, lääkehuone). Varattavissa on myös mm auditorio sekä liikuntasali. Toimitilat ovat käytössä Ma-Su 7-22. Samassa kerroksessa toimii itäisen kotihoidon kanssa myös Läntinen kotihoito, tukitiimi ja asiakasohjaus. Yhteisillä tiloilla saavutetaan huomattavaa synergiaetua sekä asiakkaan

asioiden moniammatillista sekä saumatonta. yhteistyötä. Etähoito sijaitsee toistaiseksi Kuusikummun yhteisöllisen asumisen rakennuksessa Kuusitie 20. Tiimillä on käytössään kolme tilaa joista kaksi isompaa ja yksi pieni yhden työpisteen tila. Tiloissa on lisäksi keittonurkkaus sekä wc/suihkutilat. Työergonomiaa on pyritty huomioimaan työpisteillä mm ergonomisten hiirten ja sähkösäätöisten pöytien muodossa. Lisäksi työergonomian osalta voidaan hyödyntää työfysioterapeuttia.

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: Jenni Björkbacka 0447809274, Wilma Peltola 0408042993, Tiia Hakunti 0408046990. Sähköpostit muotoa etunimi.sukunimi@soite.fi.

Toimintaksikössä 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. Osa pikadiagnostiikasta on Nordlabin sekä Pihlajalinnan laitteita, kuten vs ja uudemmat inr mittarit. Ne on kirjattu rekisteriin Nordlabin tai Pihlajalinnan 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 tai Nordlabin kautta, niin siinä tapauksessa otetaan yhteyttä Pihlajalinnaan tai Nordlabiin. 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

Toimintayksikkössä on käytössä Soiten organisaatiotason tietoturvasuunnitelma. Esihenkilö valvoo ja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta toimintayksikössä.Mikäli henkilöstö havaitsee tietoturvallisuudessa häiriöitä, otetaan yhteyttä Soiten Sote tilannekeskukseen sekä noudatamme häiriön aikana häiriotilanne -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 optimointikeskuksessa 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. Kotihoidon etähoitotiimi 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 oikeaaikaiseen ja turvalliseen annosteluun. Mm. muistisairaille asiakkaille on mahdollisuus saada kotiinsa

liiketunnistamiseen perustuvia seurantalaitteita eli sensoreita, joiden avulla voidaan kartoittaa asiakkaan vuorokautista liikkumista kodissa tai poistumista kotoa. Sensoreiden avulla saadaan parempi kuva asiakkaan vuorokausirytmistä, ruokailusta sekä hygieniasta. Kartoituksen perusteella voidaan hoitotoimintoja kohdentaa asiakkaan tarpeen mukaisesti. Gillie-tekoäly on käytössä toimintayksikössä. Gillietä voidaan hyödyntää asiakkaiden hoidon seurannassa ja arvioinnissa (mm. terveysriskit/ennaltaehkäisy). Gillie nostaa herätteitä henkilöstön Lifecare kirjausten perusteella. Tiimin sairaanhoitaja/lähihoitaja seuraa herätteitä ja toimii niiden edellyttämällä tavalla. Toimintayksikössä on osalla asiakkaista käytössä 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: kulunvalvonta, lääkehuoneen kulunvalvonta, tallentava kameravalvonta lääkehuoneessa, puhelimet, 112- sovellus mobiilissa ja sairaanhoitajien sekä tarvittaessa lähihoitajille (esim RAI arviot asiakkaan kotona) kannettavat tietokoneet

3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Toimintayksikön esihenkilö Jenni Björkbacka 0447809274

Lääkevastaavan/vastaavien nimi ja yhteystiedot:

Sh Virpi Bexar 0404882940

Sh Jenni Leskinen 0447307925

Sh Siina Tiitto 0407809805

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 esihenkilö Jenni Björkbacka, puh 0447809274

Kotihoidossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsitte lyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkis tointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Toimintayksikön lähihoitajilla on käytössään puhelimet, joihin he kirjaavat asiakastiedot kotikäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Sairaanhoitajilla on puhelimien lisäksi käytössään kannettavat tietokoneet.

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

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan asiakastyön kirjaamiseen ja kirjaamista koskeviin oh jeistuksiin. Perehdytyksestä huolehtivat kollegat sekä esihenkilö. Työntekijöiden ja harjoittelijoiden hen kilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehdi taan myös joka toinen 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 varmis-taa, että jokainen työntekijä on allekirjoittanut salassapito- ja tietoturvasitoumuksen. Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä Soiten/viranomaisten ohjeistukset huomioidaan mm. seuraavasti: yksikön työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään. Tiimien huoneissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna henkilöstön poissa ollessa. Tie-tosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötieto-lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuk-sista annetun lain noudattamista. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle erillisellä lomak-keella. Jos lokivalvonta kohdistuu yksikköön, niin esihenkilö antaa tarvittavan selvityksen siitä, miksi

asiakas- ja potilastietoja on käsitelty. Asiakkaita koskevat asiakirjat toimitetaan terveyskes kuksen 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. 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: Toimintayksikön esihenkilö Jenni Björkbacka 0447809274

Toimintayksikön:

- turvallisuussuunnitelma on päivitetty, pvm: Kiinteistön yhteinen 26.3.2025
- turvallisuuskävely on toteutettu, pvm: 20.8.2025
- poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty, pvm: ei pakollista, koska ei ole 24/7 yksikkö
- pelastus- ja poistumisharjoitus on toteutettu, pvm: ei pakollista, koska ei ole 24/7 yksikkö
- työriskit on arvioitu, pvm: 18.6.2025

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 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 kesällä 2025 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 elokuussa 2025 yksikön sairaanhoitajien ja esimiehen 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 voimassaolevat 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: Lh Kirsi Dahlgren 0447809880

Haittatapahtumat käsitellään toimintayksikössä aluepalaverin yhteydessä yksilöllisesti, tapahtuneen juu risyy selvitetään, määritellään korjaavat toimenpiteet ja menettelytapojen muuttaminen turvallisem miksi 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 ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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 Intra 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 kauttaa 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, ja wc tilat päivittäin. Henkilöstön työvaatteiden pesusta huolehtii Kokkopesu. 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, särmäsjäte ja patterit. Avoapteekin edustaja toimittaa lääkejätteen apteekkiin hävitettäväksi ja Soiten huoltomiehet (yksikön pyynnöstä) toimittavat ja patterit hävitykseen Soiten jätehuoltoon. Särmäjäte kerätään erilliseen kannelliseen astiaan suljetuissa astioissa, särmäjätteen hävitys tilataan jätehuollolta erikseen

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 tilaajavastuulainmukaiset 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 valvontakäyntejä kyseiseen yksikköön.

3.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Toimintayksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmiussuunnitelman laadinnasta vastaavan nimi ja yhteystiedot: Yksikön esihenkilö Jenni Björkbacka, 0447809274

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

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 (lähetetään sähköpostilla henkilöstölle lukukuittauksen kera). 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 sekä www.soite.fi sivustolla.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 8/2026, lisätty etähoito itäisen kotihoidon kanssa samaan suunnitelmaan ja päivitetty siltä osin tilatiedot. Korjattu toiminnanohjauskeskuksen nimi optimintikeskukseksi. Muutettu ilmoitusvelvollisuuden taustalla oleva laki oikein: sosiaalihuoltolaki > valvontalaki. Päivitetty yhteystiedot toimintayksiköiden muutosten osalta. Lähetetty päivitetty suunnitelma henkilöstölle sähköpostitse lukukuittauksen kera.

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.