

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Loviisa kotihoitopalvelut

24.11.2023

## SISÄLTÖ

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Loviisa kotihoitopalvelut

Katuosoite Öhmanninkatu 4 A

Postinumero 07900      Postitoimipaikka Loviisa

Sijaintikunta yhteystietoineen Loviisa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito, ikääntyneiden palvelut, yli 65- V noin 300 asiakasta

Esihenkilö Satu Nybondas, kotihoidon ohjaaja

Puhelin 0405716488

Sähköposti [satu.nybondas@itauusimaa.fi](mailto:satu.nybondas@itauusimaa.fi)

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat : Loviisan Terveyspalvelut oy , kotihoito

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

säännölliset kokoukset heidän kanssaan jossa käydään asiakasasioita läpi.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä    x Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Työpaikkakokouksissa käydään vuosittain läpi omavalvontasuunnitelma.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Kotihoidon ohjaajat

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

HVA: n valvonta- ja laatu yksikkö seuraa vuositasolla omavalvonnan toteuttamista. Suunnitelma lähetetään myös HVA: n valvonta ja laadunvarmistus yksikköön.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Kotihoidon henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman keskustan kotihoidon toimiston ( Öhmaninkatu 4A) kahvihuoneesta perehdytyskansiosista sekä ilmoitustaululta sisääntuloaulasta. Periferian toimistoilla on omat kappaleensa. Löytyy myös HVA. n kotisivuilta osoitteessa [www.itauusimaa.fi](http://www.itauusimaa.fi)

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Kotihoito on kotiin annettavaa palvelua, joka perustuu vanhuspalvelulakiin, sosiaalihuoltolakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kotihoito aloitetaan kartoituskäynnin jälkeen ikääntyneelle ( yli 65 -vuotiaat ) joka tarvitsee palveluita kotiinsa. Kotihoito tukee iäkkäiden mahdollisuuksia itsenäiseen ja mielekkääseen elämään tämän omassa kodissaan. Kotihoito on kuntoutumista edistävää toimintaa, joka auttaa asiakkaita heidän fyysisissä, kognitiivisissa, psyykkisissä sekä sosiaalisissa tarpeissaan.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat

sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Kotihoidon tärkeimmät arvot ovat asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, suvaitsevaisuus ja tasapuolisuus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Kotihoidossa etsitään koko ajan uusia ratkaisuja ja uusia ideoita toteuttaa palveluita asiakkaalle. Yhteistyö on jatkuvaa eri yksiköiden kanssa sekä kolmannen sektorin kanssa.

Säännöllistä kotihoitoa saavilla asiakkailla on nimetyt omahoitajat sekä vastuuhoitaja, jotka tekevät yhteistyötä. Resursseja käytetään taloudellisesti sekä asiakkaiden että henkilökunnan hyvinvointia ajatellen. Henkilökunnan kaksikielisyyttä kehitetään ja ylläpidetään.

Asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ja asiakkaan omia toiveita hoitonsa suhteen pyritään noudattamaan turvallisuuden sallimissa rajoissa.

Henkilöstöpalavereita pidetään säännöllisin väliajoin. Palavereissa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kuntouttamista ja hoitoa sekä työtapojemme kehittämistä.

---

#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### **RISKIENHALLINTA**

##### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Henkilökunnalla on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä. Hyvinvointialueella on käytössä Haipro, spro ja wpro ohjelmat.

### Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Haipro, Spro ja Wpro riskienarviointiohjelmat käytössä koko hyvinvointialueella.

Haipro on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista ”läheltä piti” – tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisen ilmoituksen ja lähettää sen lähiesimiehen käsiteltäväksi. Mikäli asiakas saa virheellisen lääkityksen, otetaan heti yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Haiprosta löytyy myös työturvallisuusriski arviointi.

spro epäkohdan uhka tai ilmeinen uhka sille ettei sosiaalihuolto toimi

wpro, työturvallisuustapahtuma

Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitokoulutus ( Love)

Varhaisen puuttumisen malli

Työergonomiakoulutus

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Tietoturvakoulutus / Navisec

---

## Riskien tunnistaminen

### Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Kotihoidon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä spro kautta esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä salassapito säännöistä huolimatta. Ilmoitukset käsitellään anonyymisti.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat?

Henkilöstö tuo asiat esille ensisijaisesti esihenkilölleen. Asiasta voi myös tehdä huoliviestin, kantelun Valviraan tai muistutuksen kirjaamon kautta. Usein toimintaan kohdistuvat epäkohdat, riskit ja laatu-poikkeamat tai niiden esiintymismahdollisuudet tulevat esille viikottaisissa tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

..... \_\_\_\_\_

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?



Tuomalla julki sattunut asia joko soittamalla kotihoitoon tai sähköpostitse. Mustutukset kirjaamon kautta, yleisenä yhteydenottona Luonaan sekä huoliviestit.

.....

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haiopro:ssa ilmoitetaan haittavaikutukset, poikkeamat ja virheet. Arvioidaan myös miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin tarvittaessa ylemmälle tasolle. Kotihoidon ohjaajat käsittelevät Haipro ilmoitukset ja käy ne säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön tiimipalaverissa.

Haipro-ilmoitukset käsitellään niin että määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi. Poikkeamatilanteet/ epäkohdat, jotka vaativat johdon toimenpiteitä lähetetään jatkokäsittelyyn ohjelmaan nimetyille vastuuhenkilöille. Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelu menettelystä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Toimintatapoja arvioidaan jatkuvasti ja käsitellään sekä seurataan työyksiköissä. Henkilöstöä informoidaan muutoksista. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti. Asiat käsitellään työpaikkakokouksissa, joista tehdään muistiot jotta kaikki saavat tarvitseman tiedon.

## Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan jokaiselle uudelle kotihoidon asiakkaalle ja päivitetään palvelu ja hoitotarpeen muuttuessa omahoitajan /vastuuhoitajan toimesta. Pegasokseen tehdään ensin 1-4 viikoksi uusi jakso/ arviointijakso jonka aikana varmistuvat käyntipäivät, käyntimäärät päivässä. Asiakkaalle kirjataan tulosy ja diagnoosit HoSU/ HoKeen ja tehdään PaHoSu. Kotihoidonohjaajan vastuulla on seurata palveluaikojen muutoksia ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä. Toteuttamista ja päivittämisen tarvetta arvioidaan kuukausittain. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa käytetään m.m RAI, MMSE,MNA mittareita, jotka mittaa asiakkaan toimintakykyä, muistia sekä ravitsemustilaa.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

RAI, MMSE, MNA

.....

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

Arviointi tehdään asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Asiakkaan suostumus tarvitaan omaisten osallistumiselle. Asiakkaiden ja omaisten toivomuksia kuunnellaan. Yhteinen hoitokokous järjestetään tarvittaessa. Hoitohenkilökunta on yhteydessä omaisiin tarvittaessa myös puhelimitse.

.....\_\_\_\_\_

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

Kotihoidon työntekijät käyttävät jokapäiväisessä työssään työvälineenä puhelinta, jossa on kotihoito mukana ohjelma josta he näkevät omat suunnitellut asiakaskäynnit, asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä mitä heidän kuuluu käynneillä asiakkaan luona tehdä.

## **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

## **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan. Asiakkaita, jotka voivat ottaa kantaa omiin asioihin kuullaan ja yritetään mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon sekä tukea hänen osallistumistaan oman hoitonsa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Kotihoidon henkilökunta myös kunnioittaa asiakkaan yksilöllistä kotia ja omanlaista elämää. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, ystäviin tai edunvalvojaan asiakkaan luvalla.

---

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Kotihoidossa rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan oman terveyden, turvallisuuden tai muiden ihmisten turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee hoitava lääkäri, eli rajoitteista pitää olla lääkärinmääräys tai omaisten suostumus. Potilasturvallisuuden takia voidaan käyttää rajoitteita, luvasta kirjoitetaan potilastietojärjestelmään/ Pegasokseen. Rajoitteita, jotka voivat olla käytössä ovat liesikellot, ovihälyttimet ja erilaiset lukolliset kaapit. Laitoja vuoteessa käytetään tarpeen mukaan ehkäisemään ja estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeellelähtö, silloin kun asiakas ei pysty turvallisesti itse liikkumaan.

Myös rajoitteiden toteutumattomuus kirjataan potilastietojärjestelmään/ pegasos, mikäli asiakas tai omainen ei anna suostumusta tarvittaviin rajoitteisiin.

Rajoitustoimenpiteet on aina toteutettava asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Muistisairaana henkilön hoito EOAK/8165/2020

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? miten menetellään, jos asiakas kokenut epäasiallista kohtelua.

Kotihoidon henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäasiallisesta kohtelusta, ilmoitukset käsitellään yhteisesti työpaikkakokouksissa. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä, koulutuksella ja sovitulla käyttäytymismalleilla. Asiakaspalautteet selvitetään ja avataan ne asianomaisten kanssa sekä käydään korjaavat keskustelut, tarvittaessa asiantuntijoiden yhteistyön kautta. Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asiakkaan tai omaisten kanssa keskustellen. jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä. Tarvittaessa järjestetään yhteinen hoitokokous.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Me kotihoidossa olemme avoimia keskusteluun ja yritämme mahdollisimman hyvin kuulla asiakkaan ja omaisten mielipiteitä kotihoidosta. Kotihoidon henkilökuntamäärä vaihtelee tiimeittäin mikä myös heijastuu tiedonkulkuun ja henkilöstön yhteistyöhön.

Asiakastyytyväisyyskyselyt suoritetaan sekä kirjallisesti että sähköisesti säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan.

Asiakaspalautetta hyödynnetään viemällä aloitteita käytäntöön, tehdään muutoksia ja kokeiluja. Muutetaan toimintaa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palautteet huomioidaan työn kehittämisessä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

[kirjaamo@itauusimaa.fi](mailto:kirjaamo@itauusimaa.fi)

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

### **Sosiaali-japotilasasiamies**

AnetteKarlsson

Puh.0405142535

S-posti: [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimissa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

## Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh.029 505 3050 <https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

## Toimintaohjeita kuluttajille

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

### 1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

### 2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

#### Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

#### Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Käsitellään, parannetaan ja kehitetään toimintaa saadun palautteen pohjalta

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on .... muistutukset pyritään käsittelemään viipymättä vähintään neljän viikon sisällä muistutuksesta.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kotihoidossa meillä ei ole omatyöntekijää vaan nimetty omahoitaja.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

### **Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet**

Kotihoidossa emme tee asiakkaan puolesta sitä mihin hän itse pystyy toimintakykynsä rajoissa. Me työskentelemme kuntouttavalla työotteella. Teemme yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään voimavaralähtöisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntoutumista tukevaan toimintaan. Loviisassa on koulutettuja ulkoiluystäviä jos asiakas kokee tarvitsevan sellaisen. Teemme yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa sekä Loviisan Kaupungin liikuntapuolen kanssa.

.....

### **Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta**

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan RAI-arvioinneilla kaksi kertaa vuodessa. Hoitohenkilökunta seuraa tuttuja asiakkaita päivittäisessä työssä ja pystyy huomaamaan muutokset asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa voinnissa. muutokset päivitetään heti asiakkaan tietoihin sekä annetaan raporttia muille henkilöstössä. Kirjaaminen tehdään potilastietojärjestelmään / pegasos. Kotihoidon ja omaisten väliseen viestintään käytetään viestivihkoa asiakkaan kotona.



## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravitsemusaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

### Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Kotihoidossa emme tee ruokaa asiakkaille, me lämmitämme mikrossa ruokaa asiakkaalle. Asiakkailla on myös mahdollisuus ostaa ateriapalvelu kotihoidonkautta/ tukipalveluna tällöin asiakas saa kotiinsa Menu-mat- automaatin. Menu-mat-automatissa on 18 pakastettua ateriaa ja jälkiruokia jotka asiakas itse tai henkilökuntamme lämmittelee mukana tulevassa kiertoilmauunissa.

Kotihoidossa seuraamme asiakkaan ravinnon ja nesteen saantia m.m painon seurannalla ja tarvittaessa teemme nestelistan. Käytössämme on myös MNA-testi ja BMI-testi jos asiakkaan ravitsemustilaa pitää arvioida.

## Hygieniaikäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniaikäytännölle tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estämisen. Asiakkaan hygieniahoitoa arvioidaan arjessa säännöllisesti. Työntekijöiden käsidesikulutusta seurataan. Yhteisiä hygieniaohjeita työstetään ikääntyneiden hygienia-työryhmässä, jokaisella alueella on nimetyt hygieniaavastaavat. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti hygieniakoulutusta. Työssä käytetään suojavaatteita, jotka tilataan Puro Pesulan kautta. Käytämme myös suojahanskoja ja käsidesiä. Kotihoito ei tee siivouksia asiakkailla, asiakas voi itse ostaa siivouspalvelun tarvittaessa. Kotihoito vie asiakkaan roskapussit ulos tarvittaessa ja pyyhkii pöytien/tasojen pinnat. Asiakkaan pyykkihuollosta vastaa asiakas itse, omaiset tai he voivat ostaa sen itse ulkopuoliselta toimijalta. Tarvittaessa kotihoidon työntekijä voi laittaa pyykkikoneen päälle ja seuraavalla käynnillä riipustaa pyykkiä kuivumaan. Henkilökunnan työvaatteet menee Puro pesulaan

pesuun. Kotihoidon toimistotilojen siivouksen hoitaa kaupungin siivous yksikkö. Kanslioiden siivous suoritetaan kaksi kertaa viikossa. Siivousyhteyshenkilö on Meri Salmi 0405540848 [meri.salmi@ita-uusimaa.fi](mailto:meri.salmi@ita-uusimaa.fi)

## Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobi-lääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii tällä hetkellä 1 hygieniahoitaja, Marita Nyholm, joka vastaa henkilöstön hygieniosaamisesta, ajantasaisista hygieniaohteuksista sekä infektioiden torjunnasta. Hyvällä käsihygienialla ehkäistään infektioita ja niiden leviämistä. Kotihoidossa noudatetaan yleisiä hygieniaohteita. Työssä käytetään suojavaatteita.

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, [marita.nyholm@ita-uusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@ita-uusimaa.fi)

## Hygieniayhdyskunnan nimi ja yhteystiedot:

**Marita Nyholm 040-6116823** [marita.nyholm@ita-uusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@ita-uusimaa.fi)

## Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon lääkäripalvelut hoitaa Terveystalo. Meidän lääkäreinä toimii Robert Teir ja Janne Raunio. Sairaanhoitajat voi konsultoida heitä akuuteissa tapauksissa puhelimitse ja ei akuuteissa Pegasos-postitse. Viikonloppuisin ja iltaisin töissä olevat hoitajat voi konsultoida tarvittaessa ensisijaisesti Terveystalon takapäivystäjää, sitten kotisairaalaan sairaanhoitajaa, Liikkuvaa Liisaa tai Porvoon yhteispäivystystä ( 116117 ).

Odotetuissa kuolemantapauksissa ( palliatiiviset potilaat ) kotisairaalan lääkäri käy kotona toteamassa vainajan ja hautausoimistokuljetus tilataan terveysaseman kylmiöön. Yllättävissä kuolemantapauksissa on aina soitettava 112 ja toimitaan heidän antamien ohjeiden mukaan.

Sairaanhoitajat vastaa asiakkaiden vuosi- ja muitten kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämistä lääkärille sekä seuraa asiakkaan terveydentilaa yhteistyössä muun henkilöstön kanssa, Lääkäri määrää tarvittavat tutkimukset. Laboratoriokokeet ( ei EKG ) otetaan sairaanhoitajan toimesta asiakkaan kotona jos asiakas ei pysty itse liikkumaan /ajamaan lähimmälle terveysasemalle.

Hoitotyön väliarvioinnit tehdään 2 kertaa vuodessa. ja asiakkaan omahoitaja/ vastuuhoidaja päivittää tuollon palvelu ja hoitosuunnitelman sekä HOSU/HoKen. Seuranta, terveyden edistäminen ja kuntouttava työote kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin. RAI seurannalla 2 kertaa vuodessa pystytään kartoittamaan asiakkaan toimintakyvyn muutokset.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt

Sairaanhoitajat tiimeissä ovat ns. vastuuhoidajia, jotka vastaa kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Vastuu lääkärit ovat Terveystalon lääkärit Robert Teir ja Janne Raunio.

### **Lääkehoito**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on yksi yhteinen lääkehoitosuunnitelma ja jokaisessa yksikössä on lisäksi oma B-osio, jonka sairaanhoitajat täyttää yhdessä tiimin kanssa ja esihenkilö hyväksyy. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja hyväksytään kerran vuodessa.

Kotihoidon lääkehoidon vastuuhenkilö on Terveystalon lääkärit Robert Teir ja Janne Raunio.

### **Rajattu lääkevarasto**

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelust toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi

asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Kotihoidon henkilöstö on tarvittaessa yhteydessä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa riippuen asiakkaan tarpeesta. Esimerkiksi Lääkehoidossa yhteistyökumppanina on Loviisan Kruunu Apteekki.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. **Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.** Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holloustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Kotihoidossa on tehty pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Käytössä on Haipro ohjelma, johon on myös tehty työturvallisuusriskien arviointi. Huoli ilmoitus tehdään tarvittaessa jos huomataan että iäkäs on kykenemätön huolehtimaan itsestään samoin tehdään tarvittaessa ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta.

Kiinteistössä havaituista riskeistä tehdään ilmoitus kiinteistön hoitajille tarvittaessa.

### **Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle on tehty valmiussuunnitelma. Se löytyy Intrasta, ja kotihoidon toimiston perehdytyskansioista, on käyty läpi henkilöstön kanssa työpaikkakokouksessa.

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Haipro ohjelmaan täytetty työturvallisuusriski arvio, käyty se läpi henkilöstön kanssa ja löytyy myös tulostettuna kotihoidon toimistoilta.

## **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset sekä riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Kotihoidon henkilöstö koostuu 8 sairaanhoitajaa , 1 geronomi, sekä lähihoitajista, hoiva-avustajista ja hoitoapulaisista.

Esihenkilöt saa potilastietojärjestelmästä / pegasos ja kotihoito mukana järjestelmästä erilaisia raportteja / tilastoja (työajanseuranta, käyntitilasto, välitön ja väliillinen asiakastyö..) joilla pystyy seuraamaan henkilöstön riittävyyttä.

Sijaisten käytön periaatteet toteutetaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan. Sijaisia käytetään vuosi-, äitiys-, pitkien sairauspoissaolojen sekä perhevapaiden aikana. Sairauspoissaolojen kohdalla arvioidaan henkilöstömitoituksen kokonaistilanne ja tarvittaessa käytetään sijaista. Sijaisia rekrytoidaan ensisijaisesti Temporen kautta ( ent. Sarasta rekry ), Laura-rekrytointia käytetään pidempiaikaisissa sijaisuuksissa. Tarvittaessa käytetään myös ostopalveluhoitajia.

---

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

Kalenterin hallinta, esihenkilön sijaisjärjestelyt, priorisoimalla ja organisoimalla työt. Mahdollisuus etätyöhön ( 1x vko), joka mahdollistaa työrauhan.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiansa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>.

Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus, oikeudenmukaisuus ja suvaitsevaisuus. Yritetään mahdollisuuksien mukaan saada sijaisia, joilla on koulutus hoitotyöhön, jos tämä ei onnistu niin perehdytetään ja annetaan työpaikkakohtainen perehdytys sijaisille.

Haastatteluissa keskustellaan työn vaativuudesta ja työntekijän kyvystä toimia itsenäisesti, luotettavasti sekä vastuuntuntoisesti.

Uusilta työntekijöiltä, joilla toistaiseksi voimassa oleva työsuhde tarkistetaan työtodistukset ja koulutustodistukset. HVA:lla käytössä kunta Laura ohjelma. Valvira ylläpitää terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä ja Terhikistä tarkastetaan valitun pätevyys. Sekä sosiaalihuollon rekisteri Suosikki. Vakituiseen työsuhteeseen valitulta vaaditaan myös työsuhteen alkaessa lääkärintodistus terveydentilasta sekä rikosrekisteriote (alkaen 1.1.2024).

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään **asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omaavonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Uusille työntekijöille järjestetään vähintään 2-3 päivää perehdytystä, mikä tarkoittaa että työntekijää ei lasketa henkilöstömiehitykseen perehdytyspäivinä. Perehdytyspäivinä käydään läpi omaavontasuunnitelma. Perehdyttäjän vastuulla on näyttää miten kirjataan niin puhelimella kuin koneella ja muut asiat jotka on perehdytyslomakkeella.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan sitovien tavoitteiden mukaisesti. koulutukset tuovat koko työyhteisöön voimavaroja jotka varmistavat henkilökunnan osaamisen. Henkilökunnalla on velvollisuus huolehtia työssä tarvittavasta osaamisestaan ja sen päivittämisestä, työnantaja mahdollistaa tälläisen osaamisen päivittämisen joko sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena. Digitalisaation myötä verkkokoulutukset ovat lisääntyneet. ( esim Duodecim oppiportti henkilöstön käytettävissä )

Koulutuksen vähimmäissuositus 3pvää/vuosi. Lääkehoitokoulutus ( Love) 5 vuoden välein.

### **Toimitilat**

Loviisan kotihoitopalveluissa on 5 toimistoa.

päätoimisto/ keskustan tiimit 3 ja 4, Öhmanninkatu 4 A 1 , 07900 Loviisa. ( Loviisan terveysasemalla)

Koskenkylän toimisto tiimit 1 ja 2 , Suurpellontie 2, 07700 Koskenkylä

Tesjoki, tiimi 6 Taasiakodilla, Notkolantie 1, 07955 Tesjoki

Ruukki, tiimi 6 Ruukintie 7 A 4, 07970 Ruotsinpyhtää.

Kotihoidossa asiakkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan. Siirtymisissä asiakkaalta toiselle käytetään omaa autoa, leasing autoa, polkupyörää, mopoa tai kävellään. Osa asiakkaiden avaimista ja lääkkeistä pitää turvallisuussyistä säilyttää kotihoidon toimistolla ja ne pitää hakea sieltä tarvittaessa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Kotihoidon työntekijöillä on käytössä työpuhelimet joihin on asennettu kotihoito mukana – ohjelma joka on heidän työväline, sillä aloitetaan ja lopetetaan työaika, työntekijä näkee omat päivän työnsä ja aloittaa ja lopettaa sekä kirjaa asiakaskäynneistä puhelimella.

Osalla asiakkaista on turvapuhelin käytössä jolla voivat hälyttää apua tarvittaessa. Turvapuhelin palvelu on tukipalvelumuoto ja sen tuottaa addsecure. Turvapuhelimien toimivuus testataan kerran kuu-kaudessa hoitajien toimesta. Addsecurelta saa myös ovihälyttimiä ja liesivahteja tarvittaessa asiak-kailla.

Kotihoidossa on myös käytössä etähoivalaitteita, videovisit / oiva health.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Addsecure

---

### **Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omaoikeudessa huomioon otettava asia.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Verenpainemittarit kalibroidaan joka toinen vuosi terveysasemalla.

Pegasos-potilastietojärjestelmä lasketaan myös lääkintälaitteeksi.

Kotihoito lainaa asiakkaalle tarvittavat apuvälineet terveysaseman fysioterapiasta. Apuvälineistä huolehtii kotikuntoutus ja terveysaseman fysioterapia. Erikoissairaanhoidosta voi tarvittaessa lainata happirikastimen ja alipainehaavanhoitolaiteita mutta tuolloin joutuu maksamaan kuukausivuokraa.

Hoitajia on ohjeistettu tekemään Haipro ilmoitus jos jokin laite ei toimi ja ilmoittaa esihenkilölle asiasta.

---

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Miia Welling sairaanhoitaja kotihoito puh 0405051734



Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Jokainen työntekijä tekee tietoturva- ja tietosuojakurssit / Navisec.

Kotihoidon työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia ja allekirjoittavat sopimuksen kun saavat tunnukset potilastietojärjestelmään. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä. Asiakkaan tietoja saa käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmää käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakkaiden käynnit kirjataan pääsääntöisesti jo asiakkaan luona mobiiliin.

Tietoturvastuu on kaikilla. Koko henkilökunnan pakollinen tietoturvakoulutus verkossa. Jo perehdytyksessä käsitellään henkilötietolain noudattamista, ohjeistetaan suorittamaan sähköinen tietoturvakoulutus sekä salassapitovelvollisuudesta ja muista hyvinvointialueen ohjeistuksista. Koulutusta järjestetään liittyen kirjaamiseen tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

### **Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste**

Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokitehtävien avulla. ei ole laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskevaa selostetta ?

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään monipuolisesti. Suunnitelmana on että omavalvontasuunnitelma olisi jokapäiväisen työn apuväline. Omavalvontasuunnitelma ei valmistu koskaan, suunnitelma elää yksiköiden olosuhteiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- omavalvontasuunnitelman tekstiä kehitetään vielä käytännönläheisemmäksi.

-

-

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Suunnitelmana on että kotihoidon omavalvontasuunnitelma olisi jokapäiväisen työn apuväline. Omavalvontasuunnitelma ei valmistu koskaan, suunnitelma elää yksiköiden olosuhteiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan.

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

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ Loviisa 24.11.2023

Nimi ja titteli \_\_\_\_\_ Satu Nybondas , kotihoidon ohjaaja