

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Sipoon kotihoito

20.11.2023

## 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 .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	21

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Sipoon kotihoito\_\_\_\_\_

Katuosoite Jussaksentie 18 H\_\_\_\_\_

Postinumero 04130\_\_\_\_\_ Postitoimipaikka Sipoo\_\_\_\_\_

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito\_\_\_\_\_

Esihenkilö Cecilia Holmén\_\_\_\_\_

Puhelin 0405284351 Sähköposti cecilia.holmen@itauusimaa.fi\_\_\_\_\_

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Add Secure: turvapuhelinpalvelut

Arval: leasingautot

Askolan Puhti: pesulapalvelu

Evondos: lääkerobotti

Hautaustoimisto Calla: vainajan siirtokuljetukset

Hus-apteekki: lääketilauksia

Hus-logistiikka: hoitotarvikkeet

Hus-lab: laboratoriopalvelut

Hus-rtg: röntgenpalvelut

Hus: kotisairaala ja liikkuva Liisa

Mehiläinen: ateria- ja kauppapalvelu

Mehiläinen: työterveyspalvelut

Mediconsult ja mediatri: toiminnanohjausjärjestelmä

Porvoon Uusi apteekki: apteekkipalvelu

Sipoon terveyskeskus: lääkäripalvelut

Uudenmaan lukko: avain asiat

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yksityiset palveluntuottajat laativat toimintasuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman. Valvira ja Aluehallintovirasto tekevät tarvittaessa tarkistuskäyntejä tai tekevät kirjallisen selvityspyynnön. Hva tekee tarvittavat valvontakäynnit.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x  Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Kotihoidon ohjaaja(Cecilia Holmén) ja työsuojeluparit(Charlotta Granqvist, Katarina Sandström, Tiina Riihelä). Työpaikka kokouksessa omavalvontasuunnitelma käyty vuosittain läpi.

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

Kotihoidon ohjaaja Cecilia Holmén, cecilia.holmen@itauusimaa.fi

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvonta suunnitelma päivitetään tarvittaessa vähintään vuosittain sekä kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Hyvinvointialueen valvonta- ja laatuyksikkö seuraa vuosittain omavalvonnan toteuttamista.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön omavalvontasuunnitelma on henkilöstön perehdytysmateriaalissa, toimistotilan ilmoitustaululla sekä Itä-Uusimaan hyvinvointialueen sivuilla.

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

##### **Toiminta-ajatus**

Sipoon kotihoidon ikääntyneiden palveluiden tavoitteena on tarjota ja tuottaa pääsääntöisesti yli 65-vuotiaiden kuntalaisten yksilöllisiin tarpeisiin monipuolisia ja vaikuttavia palveluita hyvä ja ihmisarvoisen vanhuuden tueksi. Palveluissa painotetaan ennaltaehkäisevää toimintaa ja varhaista puuttumista. Toiminta perustuu humanistiseen ihmiskäsitukseen ja asiakkaiden vahvuuksia korostavaan työskentelytapaan.

Toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja kekseliäisyys. Koulutettu moniammatillinen henkilökunta mahdollistaa ikääntyneen ihmisen kotona asumisen mielekkäällä tavalla.

Toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa, hoitoa ja henkilölle, jonka toimintakyky on palvelutarpeen arvioinnin myötä todettu kotihoidon palveluita edellyttäväksi. Palvelut toteutetaan kuntouttavalla työtteellä siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään, vahvistetaan ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti omasta arjesta ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### RISKIENHALLINTA

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

Lääkehoitosuunnitelma, varhaisen puuttumisen malli, palo- ja pelastus suunnitelma, pe-rehdytyskansio, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.

Riskienarviointia tehdään joka toinen vuosi tai tarvittaessa, HaiPro joka sisältää s-pro, työtapaturmailmoitukset.

##### Riskien tunnistaminen

##### Ilmoitusvelvollisuus

Kotihoidon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä salassapito säännöistä huolimatta. Ilmoitus tehdään myös HaiPro-ohjelmaan, joka sisältää s-pro ja työtapaturmailmoitukset. Ilmoitukset käsitellään anonyymisti, ilman mainintaa kuka henkilöstöstä on tehnyt ilmoituksen.

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

Henkilökunta tuo asiat esille ensisijaisesti esihenkilölleen sekä tekevät HaiPro ja SPro ilmoitukset. Asiasta voi myös tehdä huoliviestin, kantelun Valviraan tai muistutuksen kirjaamon kautta.

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, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Muistutukset kirjaamon kautta, huoliviestit joko suoraan ikääntyneiden palveluiden yksikköön tai yhteydenottona yleiseen asiakasneuvontaan Luonaan tai suoraan kotihoitoon ohjaajalle ja niitä käsitellään tapauskohtaisesti.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

Työpaikkaselvityksissä tulee esille epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteista, työtaturmista tehdään W-Pro. Lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään. S-pro-järjestelmä on sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtien ilmoittamiseen. Ilmoitukset käsitellään yhteisesti työpaikkakokouksissa. Poikkeamatilanteet/ epäkohdat, jotka vaativat johdon toimenpiteitä, lähetetään jatkokäsittelyyn ohjelmaan nimetyille vastuhenkilöille. Toimintaa muutetaan ilmoituksen jälkeen tarvittaessa ja ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen

### **Korjaavat toimenpiteet**

Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi. Toimintatapoja arvioidaan jatkuvasti ja käsitellään sekä seurataan työyksikössä. Henkilöstöä informoidaan muutoksista. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveydenhuollon ja työsuojelun kanssa.

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

Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti. asiat käsitellään työpaikkakokouksissa, joista tehdään muistiot.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uudelle asiakkaalle ja päivitetään palvelu ja hoitotarpeen muuttuessa omahoitajan toimesta. Kotihoidonohjaajan vastuulla on seurata palveluaikojen muutoksia ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä. Toteuttamista ja päivittämisen tarvetta arvioidaan kuukausittain.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Arviointitiimin hoitajat arvioivat uusia asiakkaita. Hoitohenkilökunta arvioi asiakkaiden avuntarvetta käyntien yhteydessä. Rai (Resident Assesment Instrument) on käytössä kotihoidon asiakkaiden hoidon tarpeen arvioinnissa, suunnittelussa ja seurannassa. Rai on kansanvälinen laadun ja kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä. Rai-järjestelmän tietopohja koostuu palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kerätystä standardoidusta tiedosta. Standardoidun tiedon käyttökelpoisuus perustuu validoituihin kysymyslomakkeisiin, joiden avulla arvioidaan iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden sekä psykiatrisen potilaiden palvelutarve. Tämän arvioinnin yhteydessä tarkistetaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Rai-arviointi tehdään 4 viikon sisällä uusille asiakkaille ja muuten kaksi kertaa vuodessa tai aina jos hoidontarve muuttuu. Kotihoidon palvelut aloitetaan noin neljän viikon arviointijaksolla.

Muita käytettyjä mittareita ovat mm. MMSE ja 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?

Omahoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman ja kaikki hoitajat noudattavat hoitolinjaa. Kotona asiakkaan luona on hoitokansio, joka sisältää hoito- ja palvelusuunnitelman. Mobiililaitteesta, Mediconsult Saga järjestelmästä voi hoitaja katsoa asiakkaan suunnitellut avuntarpeet päivittäin.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas itse päättää haluaako hän ottaa vastaan palvelutarpeen arviointikäynnin sekä tarjottavia palveluita.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteuttava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan oman terveyden, turvallisuuden tai muitten ihmisten turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee hoitava lääkäri, eli rajoitteista on lääkärinmääräys tai omaisten suostumus. Lievempiä 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 kuin asiakas ei pysty turvallisesti itse liikkumaan.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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 asianosaisten kanssa sekä käydään korjaavat keskustelut, tarvittaessa asiantuntijoiden yhteistyön kautta.

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

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

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille on eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti, keskusteluissa ja mielipiteenvaihdossa. Asiakaskyselyt lähetetään kotihoidon asiakkaille säännöllisesti. Lisäksi huomioidaan vastaukset, jotka on saatu THL:n asiakastytyväisyyskyselyistä.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaskyselyt järjestetään kaikille kotihoidon asiakkaille säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan.

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

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

## Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamies Anette Karlsson,  
+358405142535, [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi), Mannerheiminkatu 20 K 3,06100 Porvoo.

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

## 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 käsiteltyssä 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?

Muistutukset pyritään käsittelemään viipymättä vähintään neljän viikon sisällä muistutuksesta.

#### **Omatyöntekijä**

Tavoite on että kaikilla olisi omahoitaja.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

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

Palvelutarpeen arviointi tehdään voimavaralähtöisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntoutumista tukevaan toimintaan. Yhteistyö asiakkaiden omaisten kanssa.

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

Mahdollisuuksien mukaan, yhteistyö asiakkaiden omaisten kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus saada fysioterapeutin ja toimintaterapeutin arvio, kuntoutusta sekä tukea arkeen. Arjessa huomioidaan vapaaehtoisten tarjoama tuki. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille itsenäinen aktiivinen arki.

---

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

Päivittäinen dokumentointi asiakasasiakirjoihin sekä säännöllinen arviointi ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittäminen. Toimintaterapeutin/fysioterapeutin kannanotto ja arvio, muiden erityistyöntekijöiden kannanotot, arviot ja lausunnot. RAI järjestelmän avulla. Hoitopalaverit ja verkostokokoukset järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

### **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Mehiläinen ateriat- ja kauppapalvelu

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Tilataan sellaista ruokaa mikä sopii asiakkaalle.

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

Ravintosuosituksset, MNA, BMI seuranta, ruoka ja ravintokyselyt. Kotihoidon asiakkaalle tehdään ravitsemustesti RAI- arvioinnin yhteydessä. Painoa seurataan säännöllisesti.

Veriarvoja seurataan tarvittaessa. Asiakkaan yleisvoinnin seuraaminen asiakaskäynneillä. Asia huomioidaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sekä -sen arvioinnissa säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Omaisten kanssa seurataan aktiivisesti asiakkaan ravitsemustilaa

### **Hygieniakäytännöt**

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaan hygieniahoidoa arvioidaan arjessa säännöllisesti tiimissä. Työntekijöiden käsidesikulutusta seurataan. Yhteisiä hygieniaohteita työstetään ikääntyneiden hygieniatyöryhmässä, jokaisella alueella on nimetyt hygieniavastaavat. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti hygieniakoulutusta. Henkilökunnalla on käytettävissä suojavaatteet.

### **Infektioiden torjunta**

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Suojausta ohjeistuksien mukaan. Hyvällä käsihygienialla ehkäistään infektio tartuntoja ja niiden leviämistä. Kotihoidossa noudatetaan yleisiä hygieniaohteita. Työssä käytetään suojavaatteita. Suojahanskoja ja käsidesiä käytetään ohjeiden mukaisesti.

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

**Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:** Mona Olenius, [mona-lisa.olenius@itauusimaa.fi](mailto:mona-lisa.olenius@itauusimaa.fi)

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Kotihoidolla on oma toimintaohje asiakkaan hammashoidon, kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämiseksi. Toimintaohje äkillisen kuoleman tapauksen varalta on tehty saattohoitotyöryhmässä ja on käytössä kotihoidossa.

Kotihoidon lääkäriä (sairaanhoitajat) voi konsultoida puhelimitse. Viikonloppuisin ja iltaisin töissä olevat hoitajat konsultoivat tarvittaessa myös kotisairaalan sairaanhoitajaa, Liikkuvaa Liisaa tai Porvoon yhteispäivystystä (116117). Odotetuissa kuolemantapauksissa (palliativiset potilaat) kotisairaalan lääkäri käy kotona toteamassa vainajan ja hautaustoimistokuljetus tilataan terveyskeskuksen kylmiöön. Yllättävissä kuolemantapauksissa aina soitettava 112 ja toimitaan heidän antamien ohjeiden mukaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Käynnillä tuetaan asiakkaan toimintakykyä, vahvistetaan arjessa pärjäämistä sekä mahdollisesta asiakkaan oman näköistä hyvää arkea. Tarvittaessa seurataan veriarvoja. Tarvittavat hoidon linjat tehdään yhdessä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan kokonaistilanne huomioiden.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Koulutettu henkilökunta, vastuulääkäri

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään joka vuosi.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?



## **Monialainen yhteistyö**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosi-  
aali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Aktiivisella verkostotyöllä eri verkostojen kanssa, yhteiset tapaamiset ja hoitokokoukset,  
asiakkaan suostumuksen mukaan.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

#### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuh-  
taudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja  
kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin  
liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Tarvittavia toimenpiteitä tilanteen mukaan työterveyden kanssa. Ilmoitus kiinteistön  
omistajalle kiinteistössä havaituista riskeistä.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja  
toimijoiden kanssa?

Yhteisiä kotikäyntejä, poistumisturvallisuussuunnitelma on päivitetty 2022. Yhteistyö it,  
tila, kiinteistö- ja teknisten palvelujen kanssa.

## **Henkilöstö**

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

Työvuorosuunnittelun avulla (Titania), toiminnanohjauksen sekä työajanseurannan avulla. Sijaisia rekrytoidaan tarvittaessa. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan .Sijaisia käytetään vuosi-,äitiys- ,pitkien sairauslomien sekä perhevapaiden aikana. Sairauspoissaolojen kohdalla arvioidaan henkilömitoituksen kokonaistilanne ja tarvittaessa käytetään sijaista. Sijaisia rekrytoidaan ensisijaisesti Sarastia rekryn kautta, 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 (1 x vko), joka mahdollistaa työrauhan.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Pätevyys ja sopivuus, asenne ja motivaatio. Rekrytointiprosessin aikana pyydetään nähtäväksi koulutus- ja työtodistukset. Suositteijan yhteystietojen antaminen on toivottavaa ja suositteijoihin ollaan yhteydessä. Haastatteluissa keskustellaan työn vaativuudesta ja työntekijän kyvystä toimia itsenäisesti, luotettavasti sekä vastuuntuntoisesti. Julkiterhikistä tarkistetaan työntekijöiden oikeellisuudet harjoittaa ammattia/pätevyys. Vakituiseen työsuhteen valituilta vaaditaan työsuhteen alkaessa lääkärintodistus terveydentilasta.

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

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johdattamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toiminta-

kulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. 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.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työhön opastaminen ja osaaminen varmistaminen tapahtuvat nimettyjen henkilöiden kautta käyttäen perehdytysohjelmaa ja työohjeita. Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan ovat kirjalliset sitoumukset ja verkkopohjainen tietoturvakoulutus. Nämä koskevat niin vakituista henkilöstöä, sijaisia kun opiskelijoitakin- Opiskelijoille nimetään oma ohjaaja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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 tällaisen osaamisen päivittämisen joko sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena. Digitalisaation myötä verkkokoulutukset ovat lisääntyneet. Koulutusten vähimmäissuositus 3 pvä/vuosi. Lääkehoitokoulutus (Love) viiden vuoden välein.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ei yhtään

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Turvapuhelin, lääkerobotti, avainpiilo

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

Asiakasta kehoitetaan testaamaan turvapuhelinta säännöllisesti, mikäli hänellä sellainen on. Hälytykset ohjautuvat palveluntuottajan hälytyskeskukseen, josta hälytykset ohjataan tarvittaessa edelleen kotihoitoon. Lääkerobotin hälytykset tulee kotihoidon henkilökunnan puhelimiin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

HVA: n myöntämät turvapuhelimen Add Secure puh; 0207689775 Lääkerobotti Evondos puh; 027777625

### **Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden**

Apuvälineen lainaamo opastamaa välineiden käytön sekä huoltamaa ne. Aloite apuvälineen hankintaan voi tulla esimerkiksi asiakkaalta, omaiselta tai arvioinnin tehneeltä ammattihenkilöltä. Kotihoidon henkilökunta ohjaa lääkerobotin ja turvapuhelimen käyttöön, palveluntuottajat vastaavat laitteiden huollosta.

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

Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus esihenkilölle ja HaiPro ilmoitus.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitajat huolehtivat terveydenhuollon laitteista ja mittareista ,puh; 0504084754 Apuvälineistä apuvälinelainaamo ,puh; 0505222799

### **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kotihoidonohjaaja ja hoitohenkilökunta ohjeistaa kirjaamisessa. Jokainen suorittaa lisäksi tietoturvakoulutuksen verkossa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Toiminnanohjauksen kautta, kirjaukset tehdään asiakkaan luona mobiililla. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä potilaan/asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Perehdytyksessä käsitellään henkilötietolain noudattamista, ohjeistetaan suorittamaan sähköinen tietoturvakoulutus sekä salassapitovelvollisuudesta ja muista hyvinvointialueen ohjeistuksista. Koulutusta järjestetään liittyen kirjaamiseen tarvittaessa.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietoturvastuu on kaikilla. Koko henkilökunnan pakollinen tietoturvakoulutus verkossa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian

Ekblom

puh. 040 6204972

[sebastian.ekblom@itauusimaa.fi](mailto:sebastian.ekblom@itauusimaa.fi)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Perehdytyskansio

Jokainen uusi työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja siihen voi palata aina, mikäli tarvitsee neuvoja arjen työhön. Työntekijät työskentelevät omavalvontasuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

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

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ Sipoo 20.11.2023

Nimi ja titteli Kotihoidon ohjaaja Cecilia Holmén