



**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja Palvelujen tuottajan nimi		<input checked="" type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi Lapinlahti
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Vanhuspalvelut/ kotihoito		Sijaintikunta Lapinlahti
Sijaintikunnan yhteystiedot Asematie 4, 73100 LAPINLAHTI		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Lapinlahden kunta		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0172127-2
Toimintayksikön nimi Vanhuspalvelut/ kotihoito		
Toimintayksikön postiosoite Kansantie 10		
Postinumero 73100	Postitoimipaikka LAPINLAHTI	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Vanhustyönjohtaja Minna Hiltunen Kotihoidon esimies Maarit Peltomaa		Puhelin 040 4883 531 040 4883 551
Postiosoite Juhani Ahontie 8		
Postinumero 73100	Postitoimipaikka LAPINLAHTI	
Sähköposti <a href="mailto:minna.hiltunen@lapinlahti.fi">minna.hiltunen@lapinlahti.fi</a> <a href="mailto:maarit.peltomaa@lapinlahti.fi">maarit.peltomaa@lapinlahti.fi</a>		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)		

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Kotihoidon toiminnan tarkoituksena on mahdollistaa ikäihmisten ja pitkäaikaissairaiden itsenäinen, inhimillinen ja hyvä elämä omassa kodissaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Haluamme tarjota laadukasta, asiakaslähtöistä, kuntouttavaa hoivaa ja hoitoa kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaille (vrt. palvelukuvaus). Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja yksilöllisesti asiakkaan voimavaroja tukien ja turvallisuuden tunnetta vahvistaen.

Asiakaslähtöisyytemme lähtökohtana on suunnitella palvelu yksilöllisesti mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaavaksi. Yksilöllisyys näkyy työssämme erilaisuuden ja elämänkatsomuksen kunnioittamisena. Asiakkaalla on oikeus omaan elämäntapaansa ja oman elämänsä hallintaan. Hoivan ja hoidon tulee perustua tasavertaisuuteen niin, etteivät asiakkaan ulkoiset tekijät vaikuta siihen, millaista hoivaa ja kohtelua hän saa.

Hoidamme asiakkaitamme kuntouttavalla työotteella, jonka avulla tuemme asiakkaan itsenäistä selviytymistä, ylläpidämme ja palautamme toimintakykyä sekä lisäämme tyytyväisyyden tunnetta omaan elämään. Korostamme asiakkaan omaa vastuuta ja sitoutumista hoitoonsa ja tuemme häntä olemaan oman hoitonsa aktiivinen osallistuja.

Asiakkaan hyväksymien omaisten ja läheisten osallistuminen hänen hyvinvointinsa tukemiseen on tärkeää ja sitä rohkaistaan aktiivisesti. Työntekijöitämme sitoo vaitiolovelvollisuus ja asiakkaalla on oikeus määrittellä, kenelle ja mitä tietoa hänen tilanteestaan annetaan. Kanssakäyminen ja kommunikaatio perustuvat rehellisyyteen.

Annamme aktiivisesti ja avoimesti tietoa ja teemme sen, minkä lupaamme. Turvaamme asiakkaidemme hoidon jatkuvuutta huolellisella suunnittelulla, kirjaamisella ja tiedon siirtämisellä vuorosta toiseen.

Kohtelemme henkilöstöämme tasavertaisesti ja toimimme yhteistyössä niin, että asiakas saa elämäntilanteeseensa nähden sopivia laadukkaita palveluja. Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö on yksi tärkeimmistä voimavaroistamme. Johtamisessa korostamme yhteistoiminnallista johtamista, vuorovaikutusta ja työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimista.

Sitoudumme työssämme noudattamaan lainsäädäntöä ja sopimuksia sekä pohjaamaan työmme laatusuosituksen ja eettisten ohjeiden vaatimuksiin. Johto sitoutuu kehittämään toimintaa jatkuvasti yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa ja hankkimaan toiminnan laadun kannalta tarvittavia resursseja organisaatiossa määriteltyjen toimintatapojen puitteissa.

### Päivittämissuunnitelma

Toimintakäsikirja ja omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet tarkistetaan ikäihmisten hyvinvointisuunnitelman vuosittaisen päivityksen yhteydessä ja niitä käsitellään tässä yhteydessä myös henkilöstön kanssa.

## 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Sosiaali- ja terveystieteiden osastopäällikkö Aino Huovinen  
Vanhustyönjohtaja Minna Hiltunen: päävastuu omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä ja valvonnasta

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Kotihoidon esimies Maarit Peltomaa (puh. 040 4883551, [maarit.peltomaa@lapinlahti.fi](mailto:maarit.peltomaa@lapinlahti.fi)): vastuu kotihoidon omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta

Omaavunnon suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

kotihoidon esimies, tiimivastaavat ja muu henkilöstö

Henkilöstön osallistuminen omaavunnon toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)  
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavunnon suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämiselle on laadittu ohjeistus. Omaavunntasuunnitelmaan perehdyttäminen on osa jokaisen työntekijän ja opiskelijan perehdytystä. Sen toteutumista seurataan perehdyttämislomakkeella, joka tallennetaan työsuhteen keston ajaksi. Perehdyttäminen ulotetaan myös työntekijöihin, jotka ovat olleet kauan poissa työstä tai siirtyvät työyksiköstä toiseen.

#### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaavunntasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkaita ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vuoden välein.

Henkilökunta ottaa vastaan palautetta suullisesti ja kirjallisesti jatkuvasti. Päivittäinen palaute kirjataan kotihoidon toimistolla palautevihkoon tai asiakas voi täyttää palautelomakkeen, joita saa kotihoidon työntekijöiltä. Palautetta voi antaa myös puhelimitse tai sähköpostilla kotihoidon esimiehelle.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista tehdään yhteenveto. Tulokset käsitellään henkilökuntapalaverissa. Asiakkaille kerrotaan asiakaskyselyjen tuloksista ja sen pohjalta tehtävistä toimenpiteistä hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä.

Palautevihkoon tulleet asiakaspalautteet käsitellään viikoittain. Kotihoidon tiimivastaava katsoo palautteet, käsittelee tiimipalaverissa ja toimittaa tarvittaessa esimiehen käsiteltäväksi. Yhteenveto päivittäisistä asiakaspalautteista käsitellään puolivuositain tiimipalaverissa, joihin myös kotihoidon esimies osallistuu.

Mikäli sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu (salattu sähköposti), vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasiota sekä sairauteen / terveyteen liittyviä asioita, tehdään kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä.

Kirjallisiin asiakaspalautteisiin vastaa kotihoidon esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa. Vain asialliset palautteet käsitellään. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esim. hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Palautteiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma yhdessä henkilöstön kanssa. Jos palaute vaatii välitöntä puuttumista, korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

- päivittäisen palautteen kirjaamisen tehostaminen
- jatkuvan palautteen kerääminen
- säännöllisten asiakaskyselyjen toteuttaminen
- mahdollisuus sähköisen palautteen antamiseen tulevaisuudessa esim. omaisten taholta

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta  
Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskikartoitukset tehdään kahden vuoden välein tai aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tai tiloissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Kartoitus tapahtuu tiimeittäin ja tiimien kartoitusten pohjalta laaditaan yhteenveto koko kotihoidolle. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu. Toimenpideohjelmaa käsitellään ja tarkennetaan vuosittain tiimeissä.

Riskikartoitus sisältää

- henkilöriskit (haitta- ja vaaratekijäarviointi)
- asiakasriskit (asiakasriskikartoitus, kodin turvallisuuskartoitus, esteettömyys)
- toiminnan riskit (tilojen, laitteiden, ympäristön ja prosessien riskit)
- tietoriskit (tietoturvan kartoitus)

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Asiakasta koskevat poikkeamat kirjataan Effica-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi käytössä on HaiPro-poikkeamaseuranta, johon kirjataan erilaisia poikkeamia (esim. lääkehoidon poikkeamat, väkivalta- ja uhkatilanteet, tapaturmat), läheltäpiti-tilanteet sekä poikkeamat prosesseissa. Lisäksi yksikössä seurataan erillisellä lomakkeella seuraavia poikkeamia: asiakkaan sopimusrikkeet, muu poikkeama/vahinko, saapunut reklamaatio/kantelu, reklamaatio toimittajalle. Poikkeamista laaditaan yhteenvedot 6 kk välein ja ne käsitellään henkilökuntapalaverissa sekä johdon palavereissa.

Yhteenvetoja käsiteltäessä kiinnitetään erityisesti huomiota poikkeamien juurisyiden etsintään ja niiden pohjalta tehtäviin ennakoiviin toimenpiteisiin poikkeamien estämiseksi tai vähentämiseksi jatkossa. Työntekijöitä koskevista vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus, joka käsitellään esimiehen kanssa ja työntekijän luvalla tai pyynnöstä asiasta ilmoitetaan työterveyshuoltoon. Neulanpistotapaturmista tehdään aina kirjallinen ilmoitus työterveyshuoltoon.

Kotihoidon asiakaskohteista tehdään asumisturvallisuuskartoitus aina uuden asiakassuhteen alkaessa. Kartoitusta varten on laadittu lomake. Kartoitukset tallennetaan asiakastietoihin.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Poikkeamaseurantaan merkitään myös kuvaus tehdyistä korjaavista toimenpiteistä. Poikkeamat kuluneelta jaksolta käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa. Poikkeamayhteenvedot käsitellään henkilökuntapalaverissa puolivuosisittain ja samassa yhteydessä arvioidaan korjaavien toimenpiteiden tehokkuutta. Poikkeaman havainnut henkilö on valtuuksiensa puitteissa velvollinen korjaamaan poikkeaman tai neuvottelemaan esimiehensä kanssa korjaavista toimenpiteistä. Tarvittaessa tehdään muutoksia ohjeistuksiin.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Asiakkaaseen kohdistuneet haittatapaukset kirjataan asiakkaan tietoihin ja lääkepoikkeamayhteenvedot tarkastellaan myös lääkärin kanssa. Vakavissa lääkepoikkeamissa ollaan yhteydessä asiakkaaseen, lääkäriin ja mahdollisesti myös omaisiin.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Kotihoidossa on riittävä ja toiminnan vaatima määrä työntekijöitä. Henkilökunta muodostuu erilaisista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista (esim. sairaanhoitaja, lähihoitaja, kodinhoitaja) sekä hallinnollista työtä tekevästä. Henkilökuntarakenteen vastaa yksikön asiakkaiden tarpeita. Kunnassa toimivat tukipalvelut (esim. palkka- ja taloushallinto, tietotekniikkatuki jne.) tukevat yksikön toimintaa.

Henkilöstö on jaettu viiteen tiimiin, jonka toimintaa ohjaa ja koordinoi tiimivastaava, joka on koulutukseltaan

sairaanhoitaja.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen arvioinnin, täyttöluvan hakemisen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoinen ilmoitus, hakemusten vastaanottaminen, haastattelut, valintapäätös), kelpoisuuden varmistamisen ja työsopimuksen allekirjoittamisen. Rekrytoinnista vastaavat vanhustyönjohtaja ja kotihoidon esimies.

Lyhytaikaisten alle 6 kuukauden työsuhteeseen tulevien sijaisten rekrytoinnista vastaa kotihoidon esimies. Pidemmät sijaisuudet hoidetaan yllä esitetyn valintamenettelyn mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Työntekijällä on oikeus hyvään perehdytykseen. Perehdytys toteutetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Työtehtävä määrittää perehdyttämisen kesto. Perehdyttämisprosessiin kuuluu perehdyttäminen työtehtäviin sekä kunnan toimintaan ja periaatteisiin.

Uudelle työntekijälle laaditaan perehdytyksen aikataulu ja kuka/ketkä toimivat perehdyttäjinä. Perehdytyksestä vastaavat tutor, tiimin sairaanhoitaja ja kotihoidon esimies. Vastuunjako on kirjattu perehdytyslomakkeeseen, johon perehdytys myös kuitataan. Lomake palautetaan kotihoidon esimiehelle, joka vastaa siitä, että työntekijä on saanut hänelle suunnitellun perehdytyksen. Työntekijä on ensimmäisissä vuoroissa perehdyttäjänsä kanssa työparina.

Perehdyttämisjakson lopussa perehtyjä ja perehdyttäjä varmistavat sen, että työntekijä on saanut riittävät tiedot toimiakseen tehtävässä. Työntekijällä on vastuu siitä, että hän hankkii myös itse aktiivisesti tietoa perehtymisensä tueksi ja näkee sen jatkuvana prosessina. Työntekijää pyydetään myös arvioimaan saamaansa perehdytystä palautelomakkeen avulla. Palautteen avulla kehitetään perehdytyksen sisältöä ja toimintatapoja.

Myös opiskelijalla on oikeus riittävään perehdytykseen, jotta hänen harjoittelujaksonsa voi toteutua asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Päävastuu perehdytyksestä on nimetyllä ohjaajalla.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Yksikölle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jonka avulla huolehditaan työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittämisestä ja ylläpidosta. Koulutus on suunniteltu tukemaan työn vaatimuksia ja suunnittelussa huomioidaan myös työntekijöiden toiveet, jotka nousevat esille esim. kehityskeskusteluissa. Suunnittelussa huomioidaan myös kuntatasolla asetetut painopistealueet ja erityistarpeet. Koulutusta pyritään järjestämään vähintään kolme päivää vuodessa. Koulutusvelvoitteen täyttymistä seurataan henkilöstöhallinto-ohjelman raporttien kautta.

Kunnassa on käytössä varhaisen välittämisen malli, jonka tavoitteena on henkilöstön työhyvinvoinnin parantaminen ja ylläpitäminen, työssä jaksaminen ja sairauspoissaolojen vähentäminen ja eläkkeelle siirtymisen myöhentäminen. Kun työntekijällä on pitkiä tai toistuvia lyhyitä sairauslomia, esimies keskustelee asiasta avoimesti työntekijän kanssa ja tarvittaessa myös moniammatillisessa työryhmässä.

Työhyvinvointia ja omaan työhön vaikuttamista tuetaan säännöllisillä palaverikäytännöillä. Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Kotihoidon esimies käy keskustelun jokaisen työntekijän kanssa joka toinen vuosi syksyisin ja jakaa vastuuta tiimivastaavien kanssa. Lisäksi esimiehen johdolla käydään tiimin ryhmäkehityskeskustelu keväisin.

Työnantaja tukee työhyvinvointia järjestämällä myös vuosittain Tyhy-päiviä ja tarjoamalla henkilöstölle maksuttoman kuntosalin käytön. Säännöllistä työnohjausta ei järjestetä, mutta työryhmällä ja yksittäisellä työntekijällä on mahdollisuus käyttää työpsykologin palveluja. Mahdollisesta työnohjauksesta sovitaan erikseen vanhustyönjohtajan kanssa.

## Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Kunnassa on laadittu henkilöstöstrategia, joka linjaa kehittämistä.

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Taloyhtiöissä on käytössä yhteisiä sauna- ja harrastetiloja.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Taloyhtiöiden harrastetiloja voidaan käyttää yhteisiin kokoontumisiin.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Toimintoihin osallistutaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Asiakas hankkii siivous- ja jätehuoltopalvelut omakustanteisesti itse valitsemallaan tavalla. Kotihoito ohjaa ja auttaa tarvittaessa asiakasta palvelujen järjestämisessä. Kotihoito auttaa jätteiden kuljetuksessa jäteastioihin ja kerää viiltävän jätteen niille tarkoitettuihin astioihin ja huolehtii sen hävittämisestä.

Kotihoito voi osallistua asiakkaan pyykkihuoltoon, jos asiakkaalla on asunnossaan pyykinpesukone.

(Vrt. palvelukuvaus)

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveys- ja suojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kunnan kiinteistökeskus vastaa kotihoidon tilojen kunnosta ja huollosta. Kiinteistökeskus huolehtii myös tarvittavista tutkimuksista, jos toimitiloissa ilmenee puutteita tai henkilökunta oirehtii.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Tavoitteena on, että laitteet ovat turvallisia ja toimintakuntoisia. Laitteiden tulee olla kalibroituja, mikäli niillä tehdään mittauksia, jotka vaikuttavat asukkaiden terveyteen ja hyvinvointiin. Lisäksi mittalaitteet tulee pystyä jäljittämään. Vialliset mittalaitteet ja mahdolliset muut vialliset laitteet tulee poistaa välittömästi käytöstä.

<p>Kotihoidon käytössä on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verensokerimittareita</li> <li>- verenpainemittareita</li> <li>- kuumemittareita</li> <li>- INR-mittareita</li> <li>- otoskooppeja</li> <li>- vaakoja</li> </ul> <p>Kalibrintitiheys verenpainemittareilla on kahden vuoden välein tai laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti. Ammattikäyttöön tarkoitetut verensokerimittarit kalibroidaan testiliuksella kahden kuukauden välein. Asiakkaiden käytössä olevia henkilökohtaisia verensokerimittareita ei kalibroida. Kuumemittarit verrataan keskenään niiden näyttämän lämpötilan mukaan. INR-mittarien kalibrinti tapahtuu Islabin ohjeen mukaan.</p> <p>Kaikista laitteista ja koneista ylläpidetään laitekortteja, johon myös kalibroinnit kirjataan. Seuraavan kalibroinnin ajankohta merkitään laitteeseen tarralla. Kalibrintipaikat näkyvät laitekorteilla. Kalibrintiasiakirjat säilytetään laitekansiossa.</p> <p>Jokaisella mittareita käytävällä on vastuu tarkistaa, että kalibrinti on voimassa ja ilmoittaa esimiehelle, mikäli epäilee mittarin toimintakuntoa.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Kotihoidon esimies Maarit Peltomaa p. 040 4883 551</p>
<p>Terveystieteiden laitteen tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta seurataan säännöllisesti ja laitteet kalibroidaan ohjeiden mukaisesti tehtävään nimettyjen vastuuhenkilöiden toimesta.</p>

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä</p> <p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</p> <p>Vanhustyön johtaja ja kotihoidon esimies (yhteystiedot kohta 1 ja 3)</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioon otettuna)</p> <p>Kotona annettavan palvelun asiakasturvallisuutta kartoitetaan Suomen pelastusalan keskusjärjestön (SPEK) laatimaa asumisturvallisuuden kartoitusmallia käyttäen sekä arvioiden asiakkaan toimintakykyä sitä varten suunnitellulla ennakoiva toimintakyvyn arviointi -lomakkeella.</p> <p>STM:n opas: Turvallisuussuunnitteluopas sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille</p>

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Kotihoidolla ei ole valvontalaitteita.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Asiakkailla on käytössä turvapuhelimia ja ovihälyttimeitä. Kotihoidon henkilöstö tarkistaa näiden toimivuuden kuukausittain. Tarkistukset kirjataan erilliseen omavalvontalomakkeeseen. Tarvittavista huolloista ja korjauksista vastaa palveluntuottaja.

Palovaroittimien toimivuus tarkistetaan kotihoidon säännöllisten asiakkaiden kohdalla kerran kuukaudessa, ellei taloudessa asu henkilöä, joka sen kykenee tekemään. Tarkistukset kirjataan omavalvontalomakkeeseen.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Potilasturvallisuussuunnitelma on laadittu vuonna 2014.

Yksikölle on laadittu toimintaohje kadonneen asiakkaan etsintään.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakasyhteys muodostuu, kun asiakas kotiutuu esimerkiksi erikoissairaanhoidosta tai terveyskeskusosaston hoidosta tai hänellä ilmenee muuten palveluntarve. Kotihoidon asiakkaaksi hakeudutaan ottamalla yhteyttä joko kotihoidon esimiehelle tai oman alueen sairaanhoitajaan. Kaikki palvelupyynnöt ja yhteydenotot selvitetään seitsemän arkipäivän aikana. Välitöntä apua tarvitsevien asiakkaiden kotihoito aloitetaan samana päivänä.

Yhteyttä voi ottaa joko asiakas itse, omainen, läheinen hoitotaho tai jokin muu taho. Yhteydenoton jälkeen alueen sairaanhoitaja tekee asiakkaan luo arviointikäynnin palvelujen tarpeen arvioimiseksi ja laatii asiakkaan kanssa yhdessä kotihoidon hakemuksen, joka toimitetaan kotihoidon esimiehelle. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä sekä muiden palvelujen ja hoitoon osallistuvien kanssa. Käynnin yhteydessä tehdään myös asumisturvallisuuden tarkastus. Korjausehdotuksista keskustellaan asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa. Kotihoidon hakemukseen merkitään huomioitavat turvallisuusasiat.

Kotihoidon piiriin voidaan ottaa henkilö, jonka toimintakyky on selkeästi alentunut ja apu edellyttää sosiaali- tai terveydenhuollon ammattiosaamista. Kotihoito päätetään asiakkaan ottamisesta kotihoidon asiakkaaksi tai ohjaamisesta muiden palvelujen piiriin. Kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden palvelujen tarpeen arvioinnissa ja palvelun ja hoidon suunnitteluun käytetään erilaisia toimintakykymittareita yksilöllisen tarpeen mukaan (esim. RAVA, MMSE, Cerad, MNA, GDS-15). Em. mittareita käytetään myös hoidon seurannassa sovitun tiheyden mukaisesti. Arvioinnissa huomioidaan kuitenkin aina asiakkaan kokonaistilanne.

Palvelut suunnitellaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja läheisten kanssa heidän voimavaransa ja toimintamahdollisuutensa huomioon ottaen. Asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tarkistetaan kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa. Asiakkaalla on oikeus olla mukana päättämässä palvelujen sisällöstä. Asiakkaan tai hänen omaistensa eriävät näkemykset palvelusta tulee kirjata. Asiakkaan palveluiden tarpeen arvioinnissa huomioidaan läheisten, yksityisten palveluntuottajien, tukihenkilöiden ja vapaaehtoistyön mahdollisuus osallistua hoidon ja huolenpidon järjestämiseen.



Kotihoidon esimies tekee palvelusta palvelupäätöksen ja vanhustyönjohtaja maksupäätöksen, joihin asiakas voi halutessaan tehdä oikaisuvaatimuksen peruspalvelulautakunnalle.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka koordinoi asiakkaan kotihoitoa ja tapaa häntä säännöllisesti. Poissaolojen varalle on nimetty myös korvaava hoitaja. Vastuuhoitajana toimii alueen sairaanhoitaja (tiimivastaava).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980> (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista)

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

ei koske kotihoitoa

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Palvelutarpeen arviointikäynnillä käydään läpi kotihoidon toimintaperiaatteet, palvelun sisältö ja maksujen määräytyminen maksuasetuksen mukaan. Jos asiakkuus alkaa, asiakkaalle annetaan käynnin yhteydessä tervetuloesite ja palvelukuvaus. Asiakas saa myös kirjallisen tiedotteen kotihoidon vastuu- ja omahoitajan roolista.

Maksut tarkistetaan hoito- ja palvelusuunnitelman muutosten myötä ja kerran vuodessa. Maksujen muutoksista tiedotetaan asiakasta kirjallisesti sekä kunnan www-sivuilla.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Kotihoidossa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa oman elämänsä ratkaisuihin. Asiakkaalla on oikeus saada riittävästi tietoa hänen terveydentilaansa ja hoitoon liittyvistä asioista.

Kotihoidossa korostuvat yksilöllisyys ja yksityisyys. Jokaisen koti on erilainen ja fyysiset tilat vaihtelevat. Hoitajan on mukauduttava olosuhteisiin ja kunnioitettava asiakkaan omaa päätäntävaltaa omassa kodissaan.

Kotihoidon työntekijä kulkee monissa eri kodeissa ja se aiheuttaa vaatimuksia asiakaspapereiden säilytykselle ja tietoturvalle. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla hoidetuksi siten, että hänen tietosuojansa säilyy eivätkä ulkopuoliset saa tietoonsa hänen henkilökohtaisia asioitaan.

Mikäli asiakkaan luona on vieraita tai sukulaisia kotihoidon käynnin aikana, on huolehdittava, ettei puhuta asiakkaan asioista vieraiden kuullen ilman lupaa ja intymiteettisuoja on turvattu. Asiakkaan kodissa ei saa olla myöskään näkyvillä hoitajien keskinäiseen viestintään tarkoitettuja dokumentteja, esimerkiksi viestivihkoja ja muistilappuja. Hoitajat eivät voi myöskään jättää kotiin omaisille sellaisia viestejä, joissa kuvataan asiakkaan vointia tai terveydentilaa.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asiakas vastaa itse hallussaan olevista rahavaroista ja tavaroista. Kotihoidolla voi olla asiakkaan avain, jonka asianmukaisesta säilyttämisestä ja kirjanpidosta vastaa kotihoito. Lisäksi kotihoito voi säilyttää toimitiloissaan asiakkaiden lääkkeitä, jos se on asiakkaan turvallisuuden kannalta välttämätöntä.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Rajoitteiden käyttöä pyritään välttämään/ vähentämään riittävällä osaamisen tasolla, palvelun määrällä, seurannalla ja teknologialla. Asiakkaan kohtaamisen taitoa kehitetään koulutuksen avulla.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapohjeet

Rajoitteiden käytöstä keskustellaan asiakkaan, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa. Rajoitteiden käytöllä turvataan asiakkaan mahdollisuutta asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Rajoitteiden käyttö kirjataan sille varatulle lomakkeelle. Laki itsemääräämisoikeudesta tulee määrittämään, missä tilanteessa ja miten asiakkaaseen voidaan käyttää rajoitustoimenpiteitä.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Tapahtumat käsitellään aina työyksikössä. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esim. epäasiallinen käsittely, puhuttelu, komentelu, kuulematta jättäminen tai pahoinpitely.

Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn hoitajaan, käsitellään asia henkilökohtaisesti hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin (mm. varoitukset, irtisanominen). Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän saattaa asiakkaaseen kohdistuneen epäasiallisen kohtelun esimiehen tietoon.

Jos epäillään, että asiakkaan läheinen kohtelee häntä kaltoin, asiaan tulee puuttua. Näissä tapauksissa järjestetään moniammatillinen palaveri, jossa asiasta keskustellaan avoimesti. Jos neuvottelu ei tuo asiaan muutosta ja kyseessä on epäily rikoksesta, asiasta tehdään rikosilmoitus. Jos on epäily, että asiakkaan turvallisuus ei ole kotona taattu, hänet tulee sijoittaa kiireellisesti jonnekin muualle odottamaan tilanteen ratkaisua.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakkaan siirtyessä hoitopaikasta toiseen:

- Sopivan hoitopaikan arviointi ja päättäminen SAS-palaverissa
- Omaisten/asioiden hoitajan informointi ja ohjaus
- Riittävä suullinen ja kirjallinen tiedonsiirto (huom. asiakkaan lupa)
- Asiakkaan lääkkeiden, reseptien ym. vastaavien asioiden tiedonsiirto tulevan hoitopaikan lääkehoidosta vastaavalle
- Avaimen palauttaminen asiakkaalle/omaiselle
- Mahdollisten tukipalvelujen päättäminen
- Mahdollisten lainattujen apuvälineiden palautuksesta huolehtiminen tai siirtäminen asiakkaan mukana seuraavaan hoitopaikkaan
- Kotihoidon palvelujen päättäminen

Asiakassuhteen päättyessä muusta syystä:

- Kotihoidon hallussa olevien asiakkaan tavaroiden esim. avaimen palauttaminen
- Lääkkeiden palauttaminen tilanteesta riippuen asiakkaalle tai apteekkiin
- Apuvälineiden palautuksesta huolehtiminen
- Kotihoidon palvelujen päättäminen

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Vanhustyönjohtaja Minna Hiltunen

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Sosiaaliamies Merikratos

puh. 010 830 5106

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutuksen tekeminen on asiakkaan tai hänen omaisensa lakisääteinen oikeus. Hoitoon ja palveluun tyytymättömän asiakas voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen vanhustyönjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai toimintayksikön muistutuslomakkeella.

Kuitenkin ennen muistutuksen tekemistä asiakasta ohjataan selvittämään asiaa hoitaneiden henkilöiden kanssa. Muistutus tulee käsitellä kohtuullisessa ajassa ja vastaus siitä on annettava kirjallisena. Muistutukset kirjataan myös poikkeamiin, joiden määrää seurataan. Muistutukset ja niiden seurauksena tehtävät korjaavat ja ennalta ehkäisevät toimenpiteet käsitellään myös henkilöstön kanssa.

Hoitoon tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai Valviraan. Ensisijaisesti asiakasta ohjataan käsittelemään asiaa muistutusmenettelyllä. Kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut hoitoa koskevat kantelut tehdään aluehallintovirastoon, jonka alueella asiakas on ollut hoidettavana. Kanteluun tarkoitettuja lomakkeita on saatavissa Valviran sivuilta ja tarvittaessa sosiaaliamies ohjaa niiden tekemisessä.

Jos Valvira tai aluehallintovirasto havaitsee selvityksen perusteella, että kantelu on ollut aiheellinen, ne voivat antaa terveydenhuollon ammattihenkilölle tai johtajalle hallinnollista ohjausta. Hallinnollista ohjausta ovat huomautus, huomion kiinnittäminen ja käsityksen ilmaiseminen. Valvira voi antaa myös kirjallisen varoituksen tai rajoittaa oikeutta harjoittaa ammattia tai poistaa myös kokonaan oikeuden ammatin harjoittamiseen. Tarvittaessa määräystä voidaan tehostaa myös sakon uhalla tai rajoittaa toimintaa, kunnes epäkohdat on korjattu. Myös toiminta voidaan kieltää kokonaan. Kantelut kirjataan poikkeamaseurantaan.

Kantelun avulla ei voi saada rahallista korvausta, vaan korvausta on haettava Potilasvakuutuskeskukselta.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Kunta tuottaa palvelun itse.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan omat voimavarat ja toiveet. Hoidon ja palvelun lähtökohdana on tukea ja kannustaa asiakasta omatoimisuuteen. Toiminnalla pyritään myös tukemaan asiakkaan sosiaalisia kontakteja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa (esim. päivätoiminta).

<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)</p> <p>Jokaisen asiakkaan kohdalla selvitetään avun ja tuen tarve ravitsemuksen turvaamisessa ja tuetaan säännöllistä ateriarytmiä esim. ruoka-aikoihin ajoitetuilla käynneillä sekä kauppa- tai ateriapalveluja järjestämällä. Huolehditaan myös siitä, että asiakkaalla on tarvittaessa välipalaa helposti saatavilla. Ravitsemustilaa seurataan ja arvioidaan painon seurannan ja MNA-mittarin avulla vähintään kaksi kertaa vuodessa tai yksilöllisen tarpeen mukaan. Tarvittaessa suunnittelussa ja arvioinnissa on mukana ravitsemusterapeutti.</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta:  <a href="http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/">http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/</a></p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Asiakkaan ruokahuolto suunnitellaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja jokainen työntekijä vastaa suunnitelman toteutumisesta omassa työvuorossaan. Omahoitaja vastaa omien asiakkaidensa ruokahuollon toimintojen suunnittelusta ja ravitsemustilan seurannasta.</p>
<p>Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)</p> <p>Kotihoidon henkilöstö ohjaa asiakkaita erilaisten toimintojen piiriin esim. päivätoimintaan. Asiakkaita ulkoilutetaan mahdollisuuksien mukaan. Läheisten mahdollisuus tukea asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa selvitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.</p>
<p>THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:  <a href="http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta">http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</a></p>
<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen</p> <p>Hygieniasta huolehtiminen ja sen turvaaminen on yksi kotihoidon perustehtävistä. Se toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman sekä palvelukuvauksen mukaisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään intiimihygieniaan.</p> <p>Henkilöstön tulee noudattaa käsihygieniaohteita ja asianmukaista työpukeutumista. Epidemiatilanteissa noudatamme KYSin hygieniatyöryhmän ohjeita.</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Päivittäistä toimintaa kehitetään saatujen asiakaspalautteiden ja tehtyjen havaintojen pohjalta. Kehittämisen tukena ovat myös erilaiset laatusuositukset sekä eri viranomaistahojen ohjeet ja määräykset.</p>

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)</p> <p>Sairaanhoitaja vastaa alueensa asiakkaiden vuositarkastusten toteutumisesta vähintään kerran vuodessa sekä muistitestauksesta lääkärin ohjeen mukaan. Sairaanhoitaja vastaa myös kotihoidon asiakkaana olevien omaishoidettavien seurantakäynneistä. Sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu alueensa asiakkaiden erilaisten kontrollien toteutumisesta suunnitelman mukaisesti.</p> <p>Omahoitaja huolehtii omien asiakkaidensa verenpaine- ja verensokeriseurannasta lääkärin tai sairaanhoitajan antaman ohjeen mukaisesti. Omahoitajalle kuuluu myös omien asiakkaidensa toimintakykymittaukset ja</p>
---

<p>ravitsemusseuranta.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa</p> <p>Asiakkaiden ei-kiireellisestä lääketieteellisestä hoidosta vastaa kotihoidon lääkäri. Alueen sairaanhoitaja arvioi lääkärin konsultaation tai kotikäynnin tarpeen. Pääsääntöisesti omainen tai läheinen on mukana vastaanottokäynnillä ja tähän pyritään kannustamaan. Jos omainen on estynyt tai asiakkaalla ei ole omaisia, on vastaanottokäynnillä mukana kotihoidon työntekijä. Kotikäynnillä on aina mukana alueen sairaanhoitaja.</p>
<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi</p> <p>Kiireellisissä tapauksissa vastuu on päivystysyksiköllä.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)</p> <p>Erikoissairaanhoidon hakeudutaan lääkärin läheteellä. Kotihoidon asiakkaiden kohdalla saatavuus on ollut riittävä. Erikoissairaanhoidon käynnillä kotihoidon työntekijä ei voi yleensä olla mukana. Tarvittaessa järjestetään saattaja.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <a href="http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030">http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030</a>)</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain kotihoidon esimiehen ja sairaanhoitajien toimesta ja se hyväksytetään kotihoidon lääkärillä. Suunnitelma pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaaseen.</p> <p>Kotihoidon esimies valvoo, että lääkehoito toteutuu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Hän säilyttää perehdytyksestä syntyneet dokumentit ja ajan tasalla olevat lääkeluvat. Esimies vastaa myös täydennyskoulutuksen toteutumisesta. Lääkehoitoa arvioidaan poikkeamaseurannan avulla sekä lääkehoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä tehtävällä arvioinnilla.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> <p>alueen sairaanhoitaja, kotihoidon lääkäri</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p> <p>Johtava hoitaja Merja Virkkunen</p> <p><a href="mailto:merja.virkkunen@lapinlahti.fi">merja.virkkunen@lapinlahti.fi</a>, puh. 040 4883 402</p>
<p>Terveystieteiden tutkimuskeskusta ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma</p>

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastiedot muodostuvat pääsääntöisesti Effica-asiakastietojärjestelmään joko suoraan kirjattuna tai Hilikka-mobiilijärjestelmän kautta: sairaanhoitoon, hoivaan ja hyvinvointiin liittyvät kirjaukset, hoito- ja palvelusuunnitelma, kotihoidon käyntikerrat ja suunniteltu palvelun sisältö ja palveluaika sekä palvelu- ja maksupäätös. Potilastiedot ja sosiaalihuollon tiedot kirjataan erikseen niille määrätyille näkymille asiakastietojärjestelmässä. Rekisterirajat ylittävään tietojen käyttöön tarvitaan asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa/lähiomaisen lupa. Tietosuojaseloste on kaikkien nähtävillä kotihoidon toimistolla sekä kunnan www-sivuilla. Effica-asiakastietojärjestelmän rekisteriselosteet löytyvät kotihoidon toimistossa olevasta kansioista. Asiakasta informoidaan rekistereistä palvelutarpeen arviointikäynnillä.

Kotihoidon asiakkaan voinnin seurannasta tulee olla riittävät merkinnät hoidon ja palvelun toteutumisen varmistamiseksi ja hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi. Jokaisesta asiakkaasta tulee tehdä voinnin seurantaan liittyvät merkinnät vähintään kerran viikossa ja aina tarvittaessa, kun voinnissa tapahtuu jotakin poikkeavaa, mikä ei käy ilmi hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista tulee arvioida kolmen kuukauden välein ja tehdä tarvittavat muutokset. Arvioinnista tehdään myös yhteenveto KHTIIV-lomakkeelle, josta tieto siirtyy myös Kansalliseen terveystietokantaan (Kanta).

Järjestelmän tiedot ovat suojattu käyttöoikeuksia rajaamalla. Kotihoidon esimies myöntää käyttöoikeudet. Työntekijältä vaaditaan sitoumus noudattaa Lapinlahden kunnan tietosuojaja- ja tietoturvaperiaatteita. Tietoturva ohjaavat laaditut tietoturvaohjeet.

Sähköisen tietojen käsittelyn avulla pidettävään asiakasrekisteriin ei ole ulkoista verkkoyhteyttä ja se on suojattu ulkopuoliselta käytöltä. Verkon tietosuojasta vastaa Lapinlahden kunnan tietohallinto-osasto.

Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (17 §) on säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Asiakasrekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Ammattihenkilö ei saa luvatta kertoa ulkopuolisille mitään asiakasta koskevaa tietoa, jonka hän on työssään saanut. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>

### Sähköposti

Työntekijöiden käytössä on yleensä Internet - sähköposti. Salassa pidettävät tiedot eivät ole tällaisessa suojaamattomassa sähköpostissa suojattuna sivullisilta. Ongelmana on myös se, ettei viestinnän toista osapuolta voida luotettavasti tunnistaa. Toinen henkilö saattaa lähettää viestin jonkun toisen henkilön nimissä. Myöskään varmuutta siitä, että viesti olisi tullut muuttumattomana perille, ei ole. Tämän vuoksi salassa pidettäviä tietoja saa lähettää ainoastaan salatun sähköpostiyhteyden kautta.

Myös organisaation sisäistä verkkoa, intranettiä, käytetään sisäiseen viestintään ja se on suojattu siten, että kyseisen organisaation ulkopuoliset henkilöt eivät sinne pääse. Salassapito- ja suojaussäännökset kuitenkin edellyttävät, että myös organisaation sisällä asiakastietoihin voi olla pääsy vain sellaisilla työntekijöillä, jotka työtehtävissään niitä tarvitsevat. Tämän vuoksi intranettiä voidaan organisaation sisällä käyttää salassa pidettävien tietojen lähettämiseen, jos tiedot siinä on riittävästi salattu.

Tietosuojajätettä varten ovat lukitut astiat ja sopimus Ekokemin kanssa.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuojaja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuojaja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Sisko Jeskanen

[sisko.jeskanen@lapinlahti.fi](mailto:sisko.jeskanen@lapinlahti.fi), puh. 040 4883405

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Uusi työntekijä perehtyy kunnan tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin sekä salassapito- ja käyttäjäsitoumukseen ja vahvistaa sitoutumisensa allekirjoituksellaan. Perehdytykseen kuuluu myös asiakirjahallintaan liittyvät toimintaohjeet ja tietosuojaselosteet. Kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät ovat suorittaneet verkko-opinnot ja verkkotentin tietoturvasta, tietosuojasta ja e-arkistoinnista. Todistukset tentin suorittamisesta toimitetaan tietosuojavastaavalle, joka valvoo koulutustilannetta.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm>: Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Manuaalinen aineisto säilytetään työntekijöiden lukituissa työtiloissa ja lukituissa paloturvallisissa arkistotiloissa. ATK:lle tallennetut tiedot tulostetaan paperilla arkistoitavaksi asiakkaan/potilaan kuoleman jälkeen. Manuaalinen aineisto toimitetaan terveyskeskuksen potilastoimistoon asiakassuhteen päätyttyä. Tiedot arkistoidaan arkistomääräysten mukaisesti.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaalta tarvitaan lupa tiedonsiirtoon. Jos asiakkaan tietoja luovutetaan kunnan asiakastietojärjestelmän kautta, asiakkaalta tarvitaan lupa rekisterien ylittävään tiedonsiirtoon. Tietoja voidaan luovuttaa myös paperiversiona sekä eArkiston kautta.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakirjahallinnon ohjeistus  
Tiedonohjaussuunnitelman laadinta  
Kirjaamisen sisällön kehittäminen (opinnäytetyö tulossa)  
Ohjeistus tietoturvajätteen käsittelyyn

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Turvapuhelimet: Testaussoitoilla valvotaan laitteiden toimivuutta ja hälytyksen viivettä. Lisäksi valvotaan järjestelmän toimitusaikaa.

Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmä: Tietojen siirtymistä Effia- ja Hilkka-järjestelmän välillä seurataan säännöllisten raporttien kautta.

Luettelo alihankkijoita

Stella Oy: turvapuhelinpalvelut

Fastroi Oy: Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmä

Kehittämissuunnitelma

sähkölukkojen hankinta asiakkaille

### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Kotihoidon esimies valvoo omavalvonnan toteutumista säännöllisesti valvonnan avuksi laadittujen lomakkeistojen ja asiakirjojen avulla.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Kotihoidon henkilöstö päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa kotihoidon esimiehen johdolla, minkä jälkeen suunnitelma siirtyy vanhustyönjohtajan tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys  
28.9.2016

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Minna Hiltunen

**Nimenselvennys** Minna Hiltunen