

**KOTIHOITO**

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**LAIHIA**

31.1.2022

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 RISKINHALLINTA .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
Palvelutarpeen arviointi.....	7
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	8
Asiakkaan kohtelu .....	8
Asiakkaan osallisuus .....	9
Asiakkaan oikeusturva .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Ravitsemus .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Hygieniakäytännöt.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Terveysten- ja sairaanhoito .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Lääkehoito .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Henkilöstö .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Toimitilat .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Teknologiset ratkaisut .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0349388-3	Kunnan nimi: Kuntayhtymännimi:Pohjanmaan hyvinvointialue Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Laihian kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Koti- ja asumispalvelut Kotiin tuotavat palvelut Laihian kotihoito	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten kotihoito	
Toimintayksikön katuosoite Vallinmäentie 43	
Postinumero 66400	Postitoimipaikka Laihia
Toimintayksikön vastaava esimies Birgitta Tuominen	Puhelin 0400-922003
Sähköposti birgitta.tuominen@ovph.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kotipalvelua kunnan myöntämällä palvelusetelillä, tuottajina: Alina hoivatiimi, Vaasan Senioripalvelu,Arvokasarki, Debora Hoivapalvelut,InMedi, Jelppis-Tiimi, Kotihoito Harmonia, Kyrömedi, Katin kotihoito	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.</p>
--

Kotihoidon järjestämällä palveluilla tuetaan tarpeen mukaan ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten hyvinvointialueen itsenäistä, turvallista ja hyvää elämää, sekä heidän toimintakykynsä ylläpitämistä ja parantamista. Tarkoituksena on tarjota mahdollisuus viettää täysipainoista elämää kodissaan ja antaa kunkin yksilöllistä tilannetta ja tarpeita vastaavaa tukea ja hoitoa ympärivuorokautisesti, tilapäisen tai pitkäaikaisen avuntarpeen mukaan. Kotisairaanhoidon tehtävänä on tukea ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten laihialaisten asumista kotona, antamalla laadukasta terveyden- ja sairaanhoitoa yhteistyössä hoitoon osallistuvien kanssa. Kehittyvässä kotihoidossa käytetään myös teknologiaa, Alvar-kuvapuhelinpalvelu .

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Arvoperustana ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, turvallisuus, asiakaslähtöisyys, osallisuus ja vaikuttavuus. Kunnioitamme asiakkaiden yksityisyyttä, henkilökohtaisia elämänarvoja ja katsomusta. Henkilökunta vastaa ensisijaisesti työstään asiakkaalle yhteisymmärryksessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti heidän asemasta, elämäntilanteesta, sukupuolesta, iästä, uskonnosta, rodusta, kulttuurista, vakaumuksesta tai mielipiteistä riippumatta. Kotihoidon työssä korostetaan kuntouttavaa työtettä ja kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan.

Tilapäinen kotihoito myönnetään, kun asiakkaan toimintakyky on alentunut siten, että hän ei selviydy tilapäisesti ilman apua jokapäiväisistä toiminnoista tai tarvittava apu on vähäistä. Palvelun tarkoitus on auttaa asiakkaita kuntoutumaan toimintakyvyn alenemisesta ja tukea omatoimista selviytymistä kotona. Avuntarpeen jatkuessa 3-6 viikkoa voidaan asiakkuus siirtää säännöllisen kotihoidon piiriin. Asiakas kuuluu säännöllisen kotihoidon piiriin, kun hänellä on voimassa oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää säännölliset kotisairaanhoidon ja/tai kotipalvelun käynnit vähintään kerran viikossa ja/tai tukipalvelut. Asiakkaalle tarjotaan palvelutarpeen kartoituksen pohjalta henkilökohtaista hoivaa ja huolenpitoa. Tämä käsittää asiakaskohtaisesti hoidon tarpeeseen vastaamisen, ravinnon saannin turvaamisen, kodin ylläpitosiistimisen sekä hygieniassa, vaatehuollossa ja lääkehoidossa avustamisen. Kotisairaanhoidon tehtävänä on tukea ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten asumista kotona antamalla laadukasta terveyden- ja sairaanhoitoa. Kotisairaanhoido on tarkoitettu henkilöille, jotka sairautensa tai toimintakykynsä alentumisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluja. Sotaveteraaneille kotihoito on maksutonta. Kotisairaanhoido vastaa yhteistyössä vastuulääkärin ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa potilaan terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisuudesta ja palvelujen järjestämisestä kotona sekä osallistuu asiakasta koskeviin tiimeihin. Asiakkaan lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti koneellisena lääkejakeluna sopimusapteekin kanssa. Asiakas hankkii lääkehoidon turvaamiseksi lukollisen lääkekaapin. Kotisairaanhoido ei tarvita lääkärin lähetettä. Lääkäripalvelut toteutetaan ympäri vuorokauden käytössä olevalla vastuulääkäripalvelulla.

Palveluohjaajan toimenkuvaan kuuluu kartoittaa kaikki uudet asiakkaat. Arviointivälineenä käytetään RAI-softia. Palvelutarpeen arvioinnin myötä kaikkien avuntarve arvioidaan yhdenvertaisesti. Palveluohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä kotisairaanhoidon, fysioterapeutin sekä tarvittaessa sosiaalityöntekijän kanssa. Tukipalveluiden tavoitteena on helpottaa arkipäivän toimista selviytymistä. Palveluohjaaja neuvoo tukipalveluiden järjestämisessä. Tukipalveluita ovat: ateriapalvelu, saunapalvelu, kauppapalvelu, turvapuhelin, ANJA-lääkkeenjako palvelu sekä Alvar-tukipalvelu. Kotihoidon kuntoutuksen tavoitteena on edistää asiakkaiden toimintakykyä sekä parantaa ja ylläpitää heidän elämänlaatuaan ja mahdollisuuksiaan asua kotona. Tavoitteena on myös motivoida omien voimavarojen löytämiseen sekä ohjata ja neuvota henkilökuntaa ja omaisia.. Fysio- ja toimintaterapeutti arvioivat asiakkaan toimintakykyä, ympäristön esteettömyyttä ja apuvälinetarvetta sekä auttavat tarvittavien apuvälineiden hankkimisessa. ALVAR-palvelu tarjoaa kuvapuhelimen kautta kotihoidon palveluja sekä arjen hyvinvointia tukevaa ja kuntouttavaa vuorovaikutuksellista toimintaa ja ohjelmaa kotiin. Kuvapuhelimen käyttö ei vaadi asiakkaalta teknologian osaamista tai laitehankintoja. ALVAR-palvelun kautta hoitaja ottaa sovittuina aikoina yhteyttä asiakkaaseen. Palvelu sisältyy asiakkaalle laadittavaan yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja siitä tehdään kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa. Palvelun yhteydenotot kestävät ennalta sovitun pituisen ajan ja ne korvaavat osan kotihoidon kotikäynneistä.

### 3 RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

#### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienkartoitus päivitetään vuosittain .Työntekijöille on ohjeet uhka- ja vaaratilanteita varten ja koulutusta järjestetään. Työsuojelun toimintaohjelma löytyy intranetistä.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat

turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan mahdollisten apuvälineiden ja teknologian käyttö. Henkilökunta arvioi moniammatillisen koulutuksen pohjalta asiakkaiden voimavaroja ja pyrkii ehkäisemään mahdollisia riskitekijöitä.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suorana palautteena esimiehelle, HaiPro-ohjelma, läheltä piti-, vahinkoilmoitusten, tapaturmien ja kehittämismahdollisuuksien kirjaamisen/käsittelyn ohjelma. Työntekijöille on olemassa ohjeet uhka- ja vaaratilanteita varten. Työsuojelun toimintaohjelma löytyy intranetistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti.

### **Riskien käsitteleminen**

Haittatahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Asiakkaalle/henkilökunnalle tapahtuneet haittatahtumat (tapaturma + läheltä-piti tilanteet) kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Asiakkaalle tapahtuneet läheltä piti -tilanteet kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Viikoittaisissa hoitopalaverissa käydään läpi asiakkaiden kunto; mahdolliset tapaturmat, ennakointi, terveydentilan muutokset, fysioterapian kartoituskäynnin tarve jne. Esimiehet käsittelevät tarvittaessa kotihoidon HaiPro-ilmoitukset yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien hallintaan kuuluu, että työ ei ole koskaan valmista ja virheistä opitaan. Epäkohdat korjataan pääsääntöisesti sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden

avulla. Asiakkaille tapahtuneet haittatapahtumat käsitellään HaiPro-ohjelmalla sekä tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b>
Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Korvaavista toimenpiteistä, todetuista tai toteutuneista riskeistä tiedotetaan henkilökuntaa työpaikkakokouksissa, joissa kirjataan käsitellyt asiat ylös. Menettelyohjeet ovat kaikkien saatavilla. Yhteistyötahoja informoidaan pääsääntöisesti sähköpostitse ja yhteisillä intranet-sivuilla.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.
Laatiminen: Laihian kotihoidon esimies ja Birgitta Tuominen
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Birgitta Tuominen.
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kerran vuodessa ja tarvittaessa.
<b>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä</b>
Päivitys 1 x vuosi ja tarvittaessa. Kotihoidon esimies ja koordinoiva palveluesimies vastaavat suunnitelman päivittämisestä.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b>
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Ilmoitustaululla ja julkisilla internet-sivuilla: <a href="http://www.pohjanmaanhyvinvointi.fi">www.pohjanmaanhyvinvointi.fi</a>

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<b>Palvelutarpeen arviointi</b>
Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.
Palvelutarpeen arviointiin kuuluu fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen sekä ympäristötekijöiden kattava arviointi asiakkaan ja/tai omaisten sekä tarvittavien asiantuntijoiden

<p>(esim. lääkäri ja sosiaalityöntekijä) kanssa. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi on keskeinen osa palvelutarpeen arviointia ja siinä käytetään RAI-järjestelmää. Palvelutarve on arvioitava 7 arkipäivän sisällä ilmoituksen saamisesta. Kiireellisissä tapauksissa asiakkaan palvelutarve arvioidaan viipymättä.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta asiakkaille laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma moniammatillisessa tiimissä (kotipalvelu, kotisairaanhoido, palveluohjaaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä ja fysioterapeutti). Asiakkaan omainen, muu läheinen henkilö tai edunvalvoja voi osallistua suunnitelman laatimiseen asiakkaan suostumuksella. Suunnitelma sisältää myös tarvittavat tukipalvelut. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asiakkaalle laaditaan RAI-arvioinnin perusteella palvelu- ja hoitosuunnitelma ja omahoitajat laativat hoito- ja kuntoutussuunnitelman asiakkaalle, jota arvioidaan säännöllisesti hoitotiimeissä. Omahoitaja vastaa suunnitelman jatkuvasta arvioinnista.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Kotihoidossa kiinnitetään huomiota itsemääräämisoikeuteen, kuten yksityisyyteen ja vapauteen päättää omista asioista, jokapäiväisistä toimista ja omannäköiseen elämään ja arkeen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista tuetaan kuntouttavalla työotteella.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b></p> <p>Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan, niille on laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.</p>
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p> <p>Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu kirjalliset ohjeet. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Toimintaohjeissa on kuvattuna, miten epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen,</p>



<p>että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>Organisaatiossa on vahvat asiakastyön arvot (etiikka, itsemääräämisoikeus), joihin kiinnitetään huomiota päivittäin. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta esimiehelle. Asian tultua esiin, esimies ottaa viipymättä asian esiin ko. työntekijän kanssa. Tarvittaessa mukana on koordinoiva palveluesimies, luottamusmies, työsuojelu tai vastaava työntekijän toivoma henkilö. Tilanteen ja tapahtuneen mukaan työntekijä puhutellaan, annetaan huomautus tai kirjallinen varoitus. Asia käsitellään asiakkaan ja omaisen kanssa. Asiakasta ja omaista informoidaan sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen palveluista tarpeen vaatiessa. Mikäli epäasiallinen kohtelu tapahtuu muun kuin työntekijän toimesta, esimies ottaa tapahtuneen mukaan yhteyttä esim. edunvalvontaan tai poliisiin.</p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b> Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b> Hyvinvointikuntayhtymän suunnitelmat etenemässä, tulossa uudet IT-ohjelmat asiakaspalautteen keräämiseen. Palautteen keräämisen tavoitteena on saada systemaattista asiakaspalautetta palveluiden laadun ja kehittämisen arvioimiseksi. Asiakaspalautteet toimivat myös johdon tukena. Jatkuvaa palautetta (suullista) otetaan vastaan asiakkailta ja omaisilta, ja palaute käsitellään henkilöstön kanssa.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b> Palautteet käydään läpi sekä työpaikkakokouksissa ja tulosalueen johtoryhmissä. Kyselyn tulosten perusteella arvioidaan tarvetta toiminnan kehittämiseen / muuttamiseen.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.</p>
<p><b>a) Muistutuksen vastaanottaja</b> Esimies tai Koordinoiva palveluesimies Birgitta Tuominen, PL 101, 65101 Vaasa</p>
<p><b>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p><b>Sosiaaliasiamies</b> puh 040-5079303, sosiaaliasiamies (at) ovph.fi Käyntiosoite: Ruutikellarintie 4, 65100 Vaasa</p> <p>Sosiaaliasiamies toimii neuvonantajana. Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, sosiaaliasiamies ei pysty muuttamaan sosiaalityöntekijän päätöstä. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakasta lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja</p>

<p>toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antaa siitä selvityksen kunnanhallitukselle vuosittain.</p> <p><b>Potilasasiamies</b>  Vaasan keskussairaala, A1  Puhelinnumero 06 213 1080  Puhelinaika maanantai – torstai klo 09.00 – 14.00</p> <p>Potilasasiamies neuvoo, miten potilas voi toimia ollessaan tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon tai kohteluun. Palvelut ovat maksuttomia. Potilasasiamies ei toimi oikeudellisena avustajana.</p> <p><b>Laihialla lääkäripalvelut tuottaa oma terveystasema.</b> Potilaalla on oikeus hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon sekä kohteluun, itsemääräämiseen, tiedonsaantiin, hoitoon pääsyyn, muistutus- ja kantelumenettelyyn ollessaan tyytymätön hoitoon.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista  Vaasan Maistraatti Puh. 029 553 6901 (suomeksi) - tfn 029 553 6902 (på svenska)  (ma/mån – pe/fre 9-15, kesäaikana /under sommartiden 10-14)  Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?  Asiakas tai omainen/ läheinen voi tehdä muistutuksen tai kantelun. Potilasasiamies tai sosiaaliasiamies antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  Muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.</p>

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>Tavoitteena on asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Moniammatillinen tiimi arvioi palveluntarvetta ja sen toteutumista. Toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella, huomioiden fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Kotihoidossa korostetaan kuntouttavaa työtettä.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.  RAI-mittarin käyttö kattaa arviointityökaluja ja seuranta tehdään säännöllisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa tavoitteet, joita arvioidaan säännöllisesti.  Henkilökunta avustaa tarvittaessa kotihoidon asiakkaita lähdössä ja vastaanottamisessa päivätoimintaan. ALVAR-etähoidon avulla tuetaan omatoimisuutta, sosiaalista hyvinvointia, kuntoutumista ja turvallisuutta. Ohjelmat sisältävät esimerkiksi viriketoimintaa ja keskusteluryhmiä, jotka edesauttavat sosiaalista kanssakäymistä.</p>
<p>4.3.2 Ravitseminen  Ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia ja oppaita. Kotihoidossa huomioidaan yksilöllisesti ruokavaliotarpeet ja tukipalveluihin kuuluu ateriapalvelu sekä kauppapalvelu. Aterioiden väliä seurataan ja käynneillä huolehditaan ruokailuista. Henkilökunta huolehtii muistamattoman asiakkaan säännöllisestä ruokailusta sekä kiinnittää</p>

<p>huomiota asiakkaiden elintoimintojen seuraamiseen (RAI-arvio, paino, nestelista). Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia.</p>
<p><b>Hygieniakäytännöt</b> Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Intranetissä on hygieniaohteet ja hyvinvointialueella toimii hygieniahoitajia, jotka pitävät tarvittaessa säännöllisiä tapaamisia hoitohenkilökunnan kanssa. Hygieniahoitajat ohjeistavat, neuvovat ja opettavat henkilökuntaa sekä pitävät sisäisiä koulutuksia. Hoitajien suorittama asiakkaiden hygienian hoidon tarve määritellään asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygieniasta huolehtiminen kuuluu perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia ja suojavaatetus. Henkilökunta ohjaa asiakasta hyvään hygieniakäytäntöön.</p>
<p><b>Terveyden- ja sairaanhoito</b> Kotisairaanhoito vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta yhteistyössä tiimien hoitajien, vastuulääkärin ja muiden yhteistyötahojen kanssa.</p>
<p>Terveysaseman lääkäri vastaa yhteistyössä kotisairaanhoidon kanssa potilaiden sairauden- ja terveydenhoidosta. Kotihoidon hoitajat toteuttavat terveyden- ja sairaanhoitoa saamansa koulutuksen mukaisesti lääkärin ja kotisairaanhoidon antamien ohjeiden mukaisesti. Käytössä omahoitajamalli. Kotisairaanhoitajat konsultoivat lääkäriä asiakkaiden terveydentilan muutoksiin liittyvissä asioissa. Kotipalvelun sekä kotisairaanhoidon työntekijät pitävät säännöllisiä palaveriteita asiakkaiden hoidosta. Kotihoidon henkilöstölle on määritelty vastuutehtäviä. Päivittäinen konsultointi on jatkuvaa eri ammattiryhmien välillä. terveysaseman lääkäripalvelut ovat käytössä arkisin virka-aikaan. muina aikoina otetaan yhteys Vaasan keskussairaalaan hoitajapuhelin, tai ambulanssiin. Kotihoidolle on laadittu exitus-ohjeet. Asiakkaat kuuluvat kunnallisen hammashoidon piiriin.</p>
<p><b>Lääkehoito</b> Pääsääntöisesti kotihoidon asiakkailla on koneellinen lääkkeenjako. Lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. Tiimeille on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilöt. LOVE-koulutus on käytössä. Koulutusohjelman ja kehityskeskusteluiden avulla esimies seuraa sekä arvioi lääkehoidon osaamista. Lääkehoidon HaiPro-ilmoitukset käsitellään kotihoidon työpaikka kokouksissa sekä alueiden hoitotiimeissä.</p>
<p><b>Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b> Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Kotisairaanhoitajilla on käytössä Pegasos (kotisairaanhoidolla käytössä myös KuntaEsko) ja hoitajilla Domacare. Asiakkaan kotona on saatavilla asiakkaan perustiedot ja lääkelista tulostettuna. Asiakkuuden alkaessa täytetään Kanta-suostumukset asiakkaan suostumuksella.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Hyvinvointialue hyväksyy yksityiset palvelusetelituottajat laadittujen kriteereiden perusteella. Laadun valvonta suorittaa valvontakäyntejä yrityksiin vuosittain sekä tekee myös ennalta</p>

ilmoittamattomia käyntejä. Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut kotihoidon palveluseteliohjeen soveltamisohjeen.

## 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 viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo -ja pelastusviranomaiset asettavat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Asiakkuuden alkaessa tehdään RAI-arviointi, jonka pohjalta arvioimaan kokonaisvaltaisesti mm. kodin turvallisuuden, asiakkaan kykenemättömyyden huolehtia itsestään. Hoitaja täyttää myös turvallisuuskartoituslomakkeen. Kotikäynnillä varmistetaan palo- ja pelastusturvallisuus (mm. palohälyttimet). Pelastustoimella on lomake, jota voidaan käyttää uhkatekijöiden kartoitukseen ja ilmoittaa puutteet asiakkaalle/omaiselle tai suoraan pelastustoimelle. Henkilöstölle järjestetään turvallisuus- ja alkusammutuskoulutuksia.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Ylihoitaja Paula Olin  
Kotiin annettavat palvelut ylilääkäri; Råback Markus  
Koordinoiva palveluesimies: Birgitta Tuominen  
Kotihoidon ohjaaja; Riitta Krooks  
Kotisairaanhoidajat: 4,5  
Kotipalvelun hoitajat:36  
Palveluohjaaja:1

<p>Työnjakaja (toiminnanohjaus):1 Viriketoiminta:0,6</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Kotihoidon ohjaaja hankkii sijaiset, mielellään koulutettua henkilökuntaa. Alan opiskelijoita käytetään myös sijaistyövoimana. Jokaisessa tapauksessa varmistetaan, että vuorossa on riittävä määrä ammattitaitoista ja koulutettua henkilökuntaa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Esimiehillä on henkilöstövoimavarojen seurantaan Domacare, Titania sekä toiminnanohjaus. Välitön/välillinen hoitotyön seuranta.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Sijaiseksi otetaan koulutettuja hoitajia tai alalle suuntavia opiskelijoita, joille tehdään haastattelu ja vaaditaan esim. opintorekisteriote. JulkiTerhikistä ja Suosikista tarkistetaan tiedot. Lisäksi HR-tuki tarkistaa kelpoisuusvaatimukset.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Hakijat haastatellaan ja vaaditaan tarvittavat opintosuoritusotteet ja todistukset.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p>
<p>Perehdytysoppaat/lomakkeet, tarkistuslistat ja omahoitaja käsikirja on laadittu ja päivitetään säännöllisesti. Perehdytyksestä kerätään myös seurantatietoa toiminnan kehittämiseksi. Täydennyskoulutusvelvoite 3 pv/v. Osaamistarpeiden kartoitus kehityskeskustelujen yhteydessä .</p>
<p><b>4.4.2 Toimitilat</b></p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Toimitilat ainoastaan henkilökunnan käytössä. Asiakkaat hoidetaan heidän kodeissaan.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä. Turvapuhelimen tarpeen arvioi palveluohjaaja. Everon on palveluntuottaja ja uudet Orion laitteet tulivat käyttöön 2021 aikana.</p>

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

Turvapuhelin hälytykset menevät Verifille, joka voi siirtää ei kiireellisen hälytyksen kotihoitoon ja kiireellisen hälytyksen hälytyskeskukseen. Arvioinnin tekee Verifillä työskentelevä Sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut, kokenut työntekijä. Hälytyksistä laaditaan raportti kerran kuukaudessa. Everon p. 020 792 0703

Palveluohjaaja 050 5489553

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

**Sosiaalihuollon yksiköissä** käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa **laissa (629/2010)**. Terveydenhuollon 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. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §).

Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakas on ensisijaisesti velvollinen huolehtimaan apuvälineiden huollosta ja kunnosta, keskitetty apuvälinelainausta sisältävä ohjeistuksen laitteen käyttöön. Tarvittaessa fysioterapeutti tekee arviointikäynnin. Henkilöstö suorittaa laitepassin. Käytössä laiterekisteri.

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

Hapro-ohjelma sisältää hoitoon tarkoitettujen laitteiden kohdistuvat haitat ja ilmoituksen Valviraan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä on laiterekisteri, jonka ylläpitämisestä vastaa alueen esimies.

Henkilöstöllä tulee olla laitepassi.

### **8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat

sairaushoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Asiakasrekisterit laadittu ja julkisesti nähtävillä. Yksiköissä on tietoturva- ja suojaohjeet sekä käytänteet, joita velvoitetaan noudattamaan.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?  
Perehdytysoppaat/lomakkeet sisältävät tietoturvaosion. Henkilöstö allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen. Henkilöstön koulutuksista huolehditaan täydennyskoulutuksin läpi vuoden.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriselosteet esillä toimistotiloissa sekä [www.pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://www.pohjanmaanhyvinvointi.fi). Henkilöstölle löytyy ohjeet intranetistä.

Asiakkaalla on oikeus saada asiakastietojensa käsittelyyn liittyvien oikeuksiensa selvittämistä tai toteuttamista varten sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelujen antajalta kirjallisesta pyynnöstä viivytyksettä lokirekisterin perusteella maksutta tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Anne Korpi 040 1832211

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan mm. asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään epäkohtailmoitukset, tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma. Riskejä käsitellään tiimeissä ja asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. SHQS-laaturjestelmällä seurataan kotihoidon palvelujen laatua.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Vaasa 31.1.2022

Allekirjoitus

Tuominen Birgitta