

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

<b>Palveluntuottaja</b> Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelu- kuntayhtymä Soite  Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
<b>Toimintayksikön nimi</b> Läntinen kotihoito	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b> Kokkola, Herman Renlundinkatu 28, 67200 Kokkola	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Kotihoito, palvelua tuotetaan pääsääntöisesti pitkäaikaissairaille heidän omassa kodissaan.	
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Herman Renlundinkatu 28	
<b>Postinumero</b> 67200	<b>Postitoimipaikka</b> Kokkola
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b> Petra Witick	<b>Puhelin</b> 044 7809662
<b>Sähköposti</b> petra.witick@soite.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
<p>Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelien. Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta.</p> <p>Kotihoidossa on käytössä myös palveluseteli. Tästä vastaa palvelusetelitiimi, joka toimii kotihoidon toiminnan ohjauksen alla. Yhteystiedot: Palveluesimies Marjo Kero-Järvilä, p. 044 7307616. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palvelua niin, että hän itse valitsee palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle.</p> <p>Niissä tilanteissa, kun kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia ostopalveluna. Ostopalvelusta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalvelu tarkoittaa sitä, että kunta ostaa jonkin palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa kunnan sosiaali- tai terveyspalvelua ja se ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi.</p>	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio

VISIO: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

TOIMINTA-AJATUS: Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämissuunnitelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössä on käytössä Soiten arvot, jotka ovat aukikirjattu yhteisesti henkilökunnan kanssa.

#### Asiakaslähtöisyys:

Jokainen asiakas hoidetaan yksilöllisesti kunkin omien tarpeiden ja toiveiden mukaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu tähän, ja se laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Huomioidaan asiakkaan oikeudet ja itsemääräämisoikeus.

Hoidossa huomioidaan asiakkaan taustat, kulttuuri, eettisyys, vakaumus jne. Tunnetaan asiakkaan elämänhistoria. Näitä kunnioitetaan ja huomioidaan asiakastyössä. Myös asiakkaan äidinkieli huomioidaan siten, että palvelua on mahdollista saada omalla äidinkielellä. Kunnioitetaan asiakasta ja asiakkaan kotia.

#### Avoimuus:

Asiat kerrotaan rehellisesti. Toiminnan tulee olla läpinäkyvää. Asioista tiedotetaan ja muistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus häntä koskevissa asioissa.

Ollaan rehellisiä toisia kohtaan, myös kriittisten asioiden kohdalla. Muistetaan, että positiivinen palaute auttaa jaksamaan!

#### Oikeudenmukaisuus:

Huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus. Kaikkia asiakkaita kohdellaan samalla tavalla, ollaan tasapuolisia.

Kaikilla samat oikeudet ja velvollisuudet, sekä myöskin säännöt joita tulee noudattaa.

#### Osaamisen arvostaminen:

Ollaan ylpeitä omasta ammattitaidosta, halutaan kehittyä ja oppia uutta. Osataan hyödyntää erityisosaamisia. Osallistutaan täydennyskoulutuksiin ja pidetään yllä omaa ammattitaitoa.

### Kustannustehokkuus:

Pyritään toimimaan ja työskentelemään taloudellisesti, suunnitellaan ja organisoidaan oma työ taloudellisuus huomioiden, tämä tuo säästöjä myös asiakkaalle.

Huolehditaan riittävästä osaamisesta. Osataan valita oikeat hoitotarvikkeet, oikea-aikaiset käynnit, oikeanlaiset tutkimukset, käyntien yhtenäistäminen.

### **RISKINHALLINTA (4.1.3)**

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

Läntisessä kotihoidossa on tehty viimeksi riskienarviointi elokuussa 2016 PRO24 riskienhallintaohjelmaa apuna käyttäen. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla oli sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat, yksikön esimies sekä edustajat työsuojelun puolesta. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet ja niihin on reagoitu.

#### **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 turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavalla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä.

#### **Riskien tunnistaminen**

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

#### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

Henkilökunnan käytössä on Haipro- ohjelma, joka on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista asiakkaille sattuneista poikkeamatilanteista ja läheltä piti- tilanteista sähköisen ilmoituksen ja se lähetetään lähiesimiehen käsiteltäväksi siihen yksikköön mistä poikkeama lähtöisin. Lääkepoikkeamatilanteissa ollaan yhteydessä myös suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi.

Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.

#### **Riskien käsitteleminen**

#### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Haittatapahtumista ja läheltä piti- tilanteista raportoidaan Haipro järjestelmällä. Työntekijä täyttää ilmoituksen ja kohdistaa sen siihen yksikköön, josta tapahtuma lähtöisin. Yksikön esimies saa ilmoituksen tehdystä ilmoituksesta sähköpostitse ja hän käsittelee tehdyn ilmoituksen pyytäen tarvittaessa lisätietoa.

Haipro järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikön esimiehen

toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Haipro järjestelmässä.

Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovietaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

#### Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Esimies käsittelee ensin kaikki ilmoitukset Haipro-ohjelmassa. Ilmoitukset käydään läpi palavereissa omalla alueella ja yhteisesti mietitään syytä tapahtuneelle ja määritellään korjaavat toimenpiteet ja kehittämiskohteet. Nämä korjaavat toimenpiteet kirjataan myös ohjelmaan.

#### Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

**Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

**Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?**

Omaavonntasuunnitelma on laadittu yhdessä yksikön palveluesimiehen ja henkilöstön edustajien kanssa.

**Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Petra Witick  
Palveluesimies,  
Läntinen kotihoito  
Herman Renlundinkatu 28, 67200 Kokkola  
[petra.witick@soite.fi](mailto:petra.witick@soite.fi)  
p. 044 7809662

**Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.

**Miten yksikössä huolehditaan omaavonntasuunnitelman päivittämisestä?**

Omaavonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

**Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

**Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?**

Omaavonntasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa [www.soite.fi](http://www.soite.fi)

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Uudet asiakkaat ohjautuvat toiminnanohjauskeskuksen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan suhteessa kotihoidon kuvattuihin prosessikaavioihin, joissa on määritelty kolme eri prosessia (uusi asiakas, kotiutuva asiakas ja kotihoidon päättyminen), sekä Soiten kotihoidon myöntämiskriteereihin. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan kokema palvelutarve suhteessa kotihoidon myöntämiskriteereihin ja kuvattuihin prosesseihin.</p>
<p><b>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</b></p> <p>Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI- toimintakyvyn arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.</p> <p>Tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaille tehdään RAI Screener arviointi vuosittain sen jälkeen, kun palvelu on jatkunut puolen vuoden ajan.</p> <p>Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi vuosittain. Tällä arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan ravitsemuksellista tilaa.</p>
<p><b>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</b></p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palvelutarve, toteutus ja tavoitteet sekä asiakkaan toiveet.</p> <p>Kotihoidossa tuetaan kaikkien asiakkaiden toimintakykyä kaikilla osa-alueilla kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä.</p> <p>Kuntoutumisen suunnitelma laaditaan asiakkaalle joiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen edellyttää säännöllistä kuntoutuskäyntiä.</p>
<p><b>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</b></p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa.</p> <p>Toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten perusteella potilastietojärjestelmästä. Suunnitelman päivityksen yhteydessä arvioidaan tavoitteiden ja sovittujen asioiden toteutumista.</p>
<p><b>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</b></p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma on kirjattuna potilastietojärjestelmään. Lisäksi hoitajat näkevät kotihoidon mobiilista voimassaolevan suunnitelman jokaisella kotikäynnillä.</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 palve-</p>

<p>lujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p><b>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</b></p> <p>Kotikäynneillä kunnioitetaan ja huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksityisyys, intimitet-tisuoja sekä toimitaan asiakkaan ehdoilla huomioiden hänen näkemyksensä ja toiveensa. Hoitajilla on salassapitovelvollisuus. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin. Lääkärin todistuksella ja maistraatin päätöksellä asiakas voidaan todeta oikeustoimikelvottomaksi, jol-loin myös hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoitetaan perustellusta syystä.</p> <p><b>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</b></p> <p>Kotihoidossa ei ole varsinaisesti käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. tur-valiesi, ovihälytin. Näiden käyttöön otosta sovitaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja läheisten-sä kanssa.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohte-lua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtu-ma tai vaaratilanne?</b></p> <p>Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta. Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.</p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p>
<p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p><b>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</b></p> <p>Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.</p> <p>Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakas-palaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoi-tettu vapaamuotoinen kirje.</p> <p>Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.</p>

<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämiseksi</b></p> <p><b>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämiseksi?</b></p> <p>Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p><b>a) Muistutuksen vastaanottaja</b></p> <p>Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</p>
<p><b>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, <a href="mailto:tina.sandstrom@soite.fi">tina.sandstrom@soite.fi</a>, puhelin 044-7232309.  Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.  Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.  Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.  Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.</p>
<p><b>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>-</p>
<p><b>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.  Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.</p> <p>Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta <a href="http://soite.fi">soite.fi</a>.</p> <p>Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.</p>
<p><b>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</b></p> <p>1-4 viikkoa</p>

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b>
<b>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</b>  Asiakkaan toimintakykyä kaikilla osa-alueilla tuetaan kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Toteutetaan säännöllisesti asiakkaille laadittuja kuntoutumissuunnitelmia. Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoiminta. Kotihoidolla on tarvittaessa käytössä myös kuntohoitajan palvelut. Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.
<b>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</b>  <b>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</b>  Tavoitteiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmän kirjauksilla. Arviointia tehdään päivittäin.
<b>Ravitsemus</b>  <b>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</b>  Kotihoidon hoitajien toimesta ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti kotikäynneillä. Lisäksi asiakkaille tehdään vuosittain ravitsemustilanseuranta-arviointi MNA. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa otetaan asiakkaalta erilaisia kokeita, pidetään nestelistaa, käytetään lisäravintoaineita. Eri-tyisruokavaliota noudatetaan. Tarvittaessa seurataan, että asiakkaan ruokailu toteutuu säännöllisesti. Tarvittaessa hankitaan asiakkaalle ateriapalvelua ja avustetaan kauppakassitilauksissa. Ruokailussa avustetaan tarvittaessa.
<b>Hygieniakäytännöt</b>  Yksikössä on käytössä hygieniahoitajalta tulleita toimintaohjeita suojautumiseen erilaisten mikrobien tartunnan ehkäisemiseksi. Nämä ovat myös intrasta saatavilla ja lisäksi löytyvät tulostettuna yksikön kansiosta.  Kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekovaiheessa huolehditaan siitä, että asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoito nostetaan esille ja tarvittaessa siinä asiakasta avustetaan. Hoito toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa tilanteeseen puututaan ja tarjotaan enemmän apua. Jokaisella käynnillä arvioidaan asiakkaan suoriutuminen hygienian hoidossa.  Käytetään tarvittavia henkilösuojaimia hoitotilanteissa. Kunkin asiakkaan luo toimitetaan hoitotilannetta varten tarvittavat suojarusteet. Lisäksi hoitajien laukussa kuljetaan perustarvikkeet, hanskat, kengänsoijat, desinfiointiaine.  Henkilökunta rokotetaan vuosittain influenssan varalta. Lisäksi muut rokotteet henkilökunnalle huolehditaan työterveyden kautta.  Henkilökunta on osallistunut hygieniakoulutuksiin.
<b>Terveyden- ja sairaanhoito</b>
<b>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</b>  Asiakkaiden hammashoito toteutetaan perussairaanhoidon hammashuollon toimesta. Hoitajat ohjaavat tarvittaessa asiakkaita hammashuoltoon. Suuhygieniasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman



<p>mukaan ja asiakkaita ohjataan suuhygienian hoidossa.</p> <p>Kiireetön sairaanhoito toteutetaan suunnitellusti nimetyn omasairaanhoitajan toimesta. Tarvittaessa tehdään lisäkäynti.</p> <p>Jos asiakkaan vointi kotikäynnillä vaatii välitöntä sairaanhoitoa, ollaan yhteydessä suoraan hälytyskeskukseen. Voinnin salliessa ollaan yhteydessä virka-aikana omaan lääkäriin tai Doctagonin takapäivystävään jatkohoito-ohjeiden saamiseksi. Virka-ajan ulkopuolella Doctagonin takapäivystykseen.</p> <p>Äkillistä kuolemantapausta varten on päivitetty toimintaohje kesällä 2017 ja tämä on yksikössä saatavilla. Yllättävän, ennalta arvaamattoman kuoleman kohdalla soitto 112 ja jatkot hälytyskeskuksen kautta. Lisäksi tieto kuolemantapauksesta ilmoitetaan Doctagon vastuulääkärille.</p>
<p><b>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>Vuosittaiset lääkärin lähikierrot Doctagon vastuuläkäripalvelun toimesta. Erilaiset verikoeseurannat ja tarvittavat rokotukset. Muut terveydentilan seurannan mittarit, verenpaine, verensokeri, paino ym. seurannut.</p> <p>Jokaisella asiakkaalla henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota toteutetaan kuntouttavalla työotteella. Kuntoutumissuunnitelmia laadittu ja niitä toteutetaan ja seurataan. Jokaisella kotikäynnillä arvioidaan ja seurataan asiakkaan tilannetta. Voinnin seuranta ja mahdolliset muutokset kirjataan potilastietojärjestelmään.</p>
<p><b>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Jokaiselle kotisairaanhoidon asiakkaalle on nimetty oma vastuusairaanhoitaja. Lisäksi säännöllisen kotihoidon asiakkaalle on nimetty tiimin sairaanhoitajan lisäksi oma vastuuhoitaja. Lääkäripalvelut kotihoidossa saadaan Doctagon etälääkäripalvelun kautta. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma vastuulääkäri.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p>
<p><b>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</b></p> <p>Lääkehoitosuunnitelma on muokattu yhteisestä suunnitelmasta vastaamaan kotihoidon tilannetta. Suunnitelma päivitetään muutosten yhteydessä.</p>
<p><b>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</b></p> <p>Lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoito toteutetaan sekä sairaanhoitajien, että lähihoitajien toimesta.</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</b></p>
<p><b>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</b></p> <p>Yhteinen potilastietojärjestelmä. Yhteydenpito puhelimitse ja mahdolliset yhteiset palaverit jne.</p>

#### ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b>
<p><b>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</b></p> <p>Turvapuhelimet ja palohälyttimet testataan säännöllisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen kiinnitetään huomio kotikäynneillä. Asiakkaan koti tarkistetaan kartoita koti turvalliseksi lomakkeen avulla. Epäkohtiin puututaan ja vastuuhenkilöitä nimetään tarvittaessa. Asiakasturvallisuutta parannetaan myös tarvittavilla apuvälineillä. Lääkkeet säilytetään lukkojen takana, samoin kotiavaimet asiakkaille. Lääkkeen jaossa on käytössä kaksoistarkastus. Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla, esim. EA, alkusammutus, lääkehoito jne.</p> <p>Soitella on turvallisuuspäällikkö Pasi Paasila. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojelun kanssa. Yhteistyötä tehdään myös pelastustoimen kanssa. Haipro-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi. 112-sovellus on ladattu työntekijöiden mobiileihin. Lisäksi käytössä on turvahälyttimet</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>
<p><b>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</b></p> <p>Läntisessä kotihoidossa työskentelee 25 lähihoitajaa ja 8 sairaanhoitajaa</p>
<p><b>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</b></p> <p>Pidempiin sijaisuuksiin, vuosilomat, pidemmät sairauslomat ja muut poissaolot, lähiesimies hankkii sijaisen.</p> <p>Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti varahenkilöstöä, nämä sijaisuudet huolehditaan kotihoidon toiminnanohjauksen kautta. Mikäli varahenkilöstöä ei käytössä, sitten palkataan ulkopuolinen sijainen tarvittaessa.</p>
<p><b>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</b></p> <p>Kotihoidolla on varahenkilöstö käytössä. Aktiiviyöaikaa seurataan.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p>
<p><b>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat 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><b>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</b></p> <p>Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystarkastuksen ammattihenkilön ja sosiaalihoitoammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä:</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p><b>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</b></p> <p>Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään</p>

perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään.
<p><b>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</b></p> <p>Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p> <p>Läntisen kotihoidon toimisto sijaitsee osoitteessa Herman Renlundinkatu 28. Täällä on joka tiimillä oma tiimihuone, palveluesimiehen toimisto, yhteiset ruokailu- ja taukotilat, lääkehuone ja pieni hoitotarvikevarasto.</p>
<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</b></p> <p>Työntekijät pesevät itse omat työvaatteensa. Työntekijöille maksetaan suojavaatekorvaus 2x/vuosi.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p>
<p><b>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</b></p> <p>Turvapuhelimet testataan hoitajien toimesta kerran kuukaudessa. Tarvittaessa useammin. Turvapuhelinhälytykset menevät ensin laitteen toimittajan määrittämään yksikköön ja sieltä edelleen ohjautuvat Toiminnanohjauskeskuksen kautta hoitajille tai muulle auttajataholle.</p> <p>Terveys- ja huollon vieritestauslaitteiden hankinta ja uusiminen tapahtuu Doctagon vastuulääkäripalvelun kautta.</p>
<p><b>Terveys- ja huollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p>
<p><b>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</b></p> <p>Kotikäyntien yhteydessä tehdään arviointia apuvälineiden tarpeesta ja toimivuudesta. Asiakasta ohjataan laitteiden asianmukaiseen käyttöön, tarvittaessa pyydetään ohjausta / neuvontaa apuvälinelainauksesta. Kotihoidolla on käytössä myös kuntohoitaja, jolta voi pyytää apuvälinearviointia, neuvontaa ja ohjausta asiakkaalle.</p> <p>Terveys- ja huollon laitteista on yksiköllä laiterekisteri. Mittarit huolletaan sovituin aikaväleillä. Jokainen hoitaja huolehtii omassa laukussa olevista laitteista ja niiden testauksesta.</p>
<p><b>Terveys- ja huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>-</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p>
<p><b>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</b></p> <p>Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi joka toinen vuosi ja läpäistä siinä oleva tentti.</p> <p>Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietojen, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.</p>
<p><b>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</b></p>

Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla.
c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  Satu Tikkanen, <a href="mailto:satu.tikkanen@soite.fi">satu.tikkanen@soite.fi</a> , puhelin 044-7232343

#### YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p><b>Työhyvinvointisuunnitelma on laadittu 2016 ja siinä esille nousseet asiat olivat:</b></p> <p><b>YKSIKÖN VAHVUUDET:</b>  Hyvä työyhteisö  Joustavuus, kollegiaalisuus, ammattitaito ja organisointikyky  Työn ilo ja positiivinen asenne</p> <p><b>KEHITTÄMISKOHTEET:</b>  Kehityskeskustelut, joka toinen vuosi yksilökeskustelut ja joka toinen vuosi ryhmäkeskustelut  Ergonomisten tekijöiden huomiointi sekä asiakkaiden luona, että toimistolla  Työn ja yksityiselämän yhteensovittamisen huomiointi</p> <p><b>TAVOITTEET, HYÖDYT:</b>  Koko työyhteisön hyvinvointi, hyöty myös työnantajalle ja asiakkaille.</p> <p><b>Johdon katselmuksessa 2016 esiinnousseet kehittämiskohteet:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Työturvallisuuden huomioiminen toiminnassa</li> <li>2. Doctagon etälääkäripalvelun toimintamallin käyttöönotto</li> <li>3. Tiimien välisen yhteistyön ylläpitäminen</li> <li>4. Henkilöstön pätevyydet HRM:N lisäksi myös exel-taulukkoon</li> <li>5. Jokaisella terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus huolehtia omasta ammattinsa mukaisesta pätevyydestä</li> </ol>
---

#### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys  Kokkola 12.10.2017
Allekirjoitus  Petra Witick, palveluesimies