

## OMAVALVONTASUUNNITELMA KOTIHOITO PARKANO JA KIHNIÖ

## SISÄLTÖ

OMAVALVONTASUUNNITELMA KOTIHOITO PARKANO JA KIHNIÖ .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	37
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	38

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Kolmostien terveys Oy  
Y-tunnus: 2674284-6  
**Hyvinvointialue:** Pirkanmaan hyvinvointialue  
Kunnat: Parkano ja Kihniö

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Kotihoito Parkano  
Katuosoite: Koulukuja 14  
Postinumero: 39700  
Postitoimipaikka: Parkano

Sijaintikunta yhteystietoineen:  
Parkanon Kaupunki, PL 14, 39700 Parkano

Nimi: Parkano ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta  
Katuosoite: Pentintie 8  
Postinumero: 39700  
Postitoimipaikka: Parkano

Sijaintikunta yhteystietoineen:  
Parkanon Kaupunki, PL 14, 39700 Parkano

Nimi: Kotihoito kihniö ja ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta  
Katuosoite: Kivinevantie 11–13  
Postinumero: 39820  
Postitoimipaikka: Kihniö

Sijaintikunta yhteystietoineen:  
Kihniön Kunta, Kihniöntie 46, 39820 Kihniö

## **Palvelumuoto**

Palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi heikentynyt. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Asiakkaiden määrä määritellään palvelutarpeen mukaan. Pirkanmaan hyvinvointialue tekee asiakkaiden palvelupäätökset.

Ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Palvelun myöntämisen edellytyksenä on lisäksi asiakkaan oma motivaatio osallistua ryhmätoimintaan ja -kuntoutukseen sekä kyky toimia ryhmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue tekee asiakkaiden palvelupäätökset.

## **Esihenkilöt**

- Palveluvastaava Niina Rustari, 044 7865 498, [niina.rustari@pihlajalinna.fi](mailto:niina.rustari@pihlajalinna.fi)
- Palveluesihenkilö Sirpa Koskinen, 0447865 475, [sirpa.koskinen@pihlajalinna.fi](mailto:sirpa.koskinen@pihlajalinna.fi)
- Palvelupäällikkö Krista Hakala, 044 7541407, [krista.hakala@pihlajalinna.fi](mailto:krista.hakala@pihlajalinna.fi)

### **Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*):

- Parkano - Kihniö kotihoito
- aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 5.2.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

- Kotiin annettavat palvelut
- päivätoiminta/päiväpalvelut

### **Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

Ilmoituksen ajankohta:

- Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 1.12.2015

Palvelualue, joka on rekisteröity:

- Yksityisten palvelujen antajien rekisteri, kotipalvelu ja päivätoiminta
- aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 5.2.2016

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

- Add Secure Smart Care Oy -turvapalvelut
- Securitas Oy –turvapalvelut
- Kihniön apteekki – apteekkipalvelut
- Laundi – pesulapalvelu
- Lindström - tekstiilipalvelut

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

Alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Palveluvastaava, palveluesihenkilö ja koko henkilökunta seuraavat alihankkijoiden toimintaa.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?**

Kyllä  Ei

**2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN****Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Suunnitelma annetaan työntekijäryhmille suunnitelmavaiheessa ja he saavat tehdä muutosehdotuksia ja antaa kommentteja ennen suunnitelman valmistumista.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

- Niina Rustari, palveluvastaava, p. 044 7865498
- Sirpa Koskinen, palveluesihenkilö, p. 044 7865475
- Krista Hakala, palvelupäällikkö, p. 044 7541407

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Palveluvastaava ja palveluesihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhteistyössä palvelupäällikön sekä henkilöstön kanssa. Päivitys tehdään kerran vuodessa ja aina tilanteen/toiminnan/tietojen muuttuessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustauluilla ja henkilöstön perehdytysmateriaalissa sekä Kolmostien Terveiden verkkosivuilla.

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

### **Toiminta-ajatus**

Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinna Oy:n ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys, joka tuottaa julkiset sosiaali- ja terveysterveystoimet Parkanon sekä Kihniön alueella.

Kotihoidon toimintaa ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta, iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystoimista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta sekä kulloinkin voimassa oleva ikääntyneiden laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen sekä kestävien palvelujen turvaamiseksi.

Kotihoidon antaman avun sisältö painottuu henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä hoitoon, jossa huomioidaan asiakkaan terveydentila ja siihen liittyvät sairaanhoidollisen palvelun tarpeet.

Kotihoidon palvelut, sekä tukipalvelut myönnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymien myöntämisen perusteiden mukaan. Palveluja myönnetään asiakkaille, joiden avun tarve täyttää myöntämisen perusteena olevat kriteerit. Lisäksi palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että asiakas sitoutuu annettavaan hoivaan/hoitoon ja on halukas ottamaan vastaan kotihoidon palve-

luita. Kotihoidon myöntämisen edellytyksenä on lisäksi se, että asiakkaan palvelutarve vaatii sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstön osaamista. Pirkanmaan hyvinvointialueen viranhaltija tekee päätöksen palveluista. Kotihoitoa toteutetaan voimavara- ja resurssilähtöisesti perustuen asiakkaalle yksilöllisesti laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Palveluntuottajana toimii Kolmostien Terveys Oy.

Kotihoito sisältää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon sekä kotihoidon tukipalvelut. Kotihoidon tukipalveluja ovat ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta, turvapuhelinpalvelu, kauppa- ja asiointipalvelu sekä ateria- ja kylvetyspalvelu. Ateria- ja asiointipalvelu järjestyy tukipalveluyksikön toimesta.

### **Ikäihmisten päivätoiminta**

Ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää ikääntyneiden osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Asiakkaat saavat tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi itsehoitosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista.

Päivätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa. Päivätoimintapäivän aikana huolehditaan tarvittaessa myös asiakkaan lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta.

Kuntouttava päivätoiminta on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Palvelun myöntämisen edellytyksenä on lisäksi asiakkaan oma motivaatio osallistua ryhmätoimintaan ja -kuntoutukseen sekä kyky toimia ryhmässä. Tarvittaessa asiakkaalle myönnetään maksullinen kuljetuspalvelu toimintaan pääsemiseksi.

Päivätoimintaa järjestetään Parkanossa neljänä päivänä viikossa ma-to ja Kihniöllä yhtenä päivänä viikossa perjantaisin.

Päivätoimintaohjaajina toimii työpari. Lähihoitaja Tanja Rantala ja hoiva-avustaja Jenni Bergman



## Arvot ja toimintaperiaatteet

Kolmostien Terveyden kotihoidon toimintaa ohjaa Pihlajalinnan arvot, joita ovat:

- energisyys

Hyvän asiakaspalvelun ja työyhteisön ydin. Vastuunottoa, ratkaisukeskeisyyttä ja myönteistä asennetta.

- ennakkoluulottomuus

Rohkeutta ja uskallusta tehdä asioita eri tavalla, kehittää koko yksikön toimintatapoja.

- Eettisyys

Noudatamme työssämme käypähoitosuosituksia ja valvontaviranomaisten ohjeita ja säädöksiä. Olemme kotimainen ja vastuullinen sote-palveluiden tuottaja.

Toiminnan arvot näkyvät päivittäisessä työssä työn tekemisenä johdonmukaisesti ja vastuullisesti. Kehitämme toimintaamme yhdessä huomioiden tulevaisuuden tarpeet. Kuuntelemme asiakasta ja hänen läheisiään yhteistyötä tehden.

1. *Itsemääräämisoikeus*, jonka toteutuminen edellyttää ikäihmisten tietoisten valintojen tekemistä ja että hän saa päätöksentekoaan varten tietoa ja muuta tukea. Itsemääräämisoikeutta voidaan edistää ikäihmisten voimavaroja tunnistamalla, vahvistamalla ja käyttämällä voimavaralähtöisyyden periaatteen mukaisesti.
2. *Oikeudenmukaisuus* liittyy inhimillisten tarpeiden tyydyttämiseen ja hyvinvointiin. Palvelujen oikeudenmukainen kohdentaminen edellyttää ikäihmisten yhdenvertaisuuden turvaavaa palvelutarpeen arviointia ja palveluiden yhtenäisiä myöntämisperusteita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa lisäksi syrjinnän estämistä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erillaisuuden hyväksymistä.
3. *Osallisuus* tarkoittaa yksilötasolla osallisuuden näkyväksi tekemistä ikääntyneiden palveluiden keskuudessa, toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamisessa sekä sosiaalisen yhteen-

kuuluvuuden turvaamisesta siten, että ihminen on ikääntyessäänkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen. Yhteiskunnan tasolla sosiaalinen osallisuus merkitsee ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen.

4. *Yksilöllisyys* korostaa ihmisen näkemistä ainutlaatuisena, yksilöllisenä persoonana. Palveluissa tehtäviä päätöksiä on arvioitava siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä arvokkaaksi yksilöksi ja tuntea elämä mielekkääksi. Yksilöllisyys on vapautta ja valinnanmahdollisuuksia, mutta myös vastuuta omaa elämää koskevissa asioissa.
5. *Turvallisuudella* tarkoitetaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden luomista. Turvallisuuden periaatetta voidaan toteuttaa muun muassa turvaamalla sosiaalisten tuen ja palvelujen saatavuus ja laatu sekä luottamus palveluntuottajien ja kuntalaisten välillä, huolehtimalla asuin- ja hoitoympäristöjen palo- ja muusta turvallisuudesta sekä ehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

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

Kotihoidossa käytetään Pihlajalinna konsernin yksiköissä käytettävää HSE lite turvallisuushavaintojärjestelmää työturvallisuuslain mukaiseen riskien ja epäkohtien tunnistamiseen. Palvelun avulla pystytään selvittämään ja tunnistamaan työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä milloin niitä ei voida poistaa, arvioimaan niiden merkityksen työntekijöiden turvallisuudella ja terveydelle. Selvitys päivitetään henkilökunnan kanssa työolosuhteiden muuttuessa, uusien tai uudistettujen toimintojen tai menettelyiden käyttöönottoa kuitenkin vähintään kahden kolmen vuoden määrävälein. Selvitykset käsitellään tarvittaessa sen jälkeen työsuojelutoimikunnassa.

Työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveys arvioi myös työntekijän riskejä, jotta voi suunnitella tarkoituksen mukaisen toimintasuunnitelman.

Toimintajärjestys korjaavia toimenpiteitä suunniteltaessa:

- vaaran aiheuttajien poistaminen mahdollisuuksien mukaan
- riskin vähentäminen (joko tapahtuman todennäköisyyttä tai mahdollisen henkilö- tai omaisuusvahingon vakavuutta pienentämällä)

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään HaiPro järjestelmässä. Järjestelmään pääsee kirjautumaan kaikilta työkoneilta työpöydässä olevan linkin kautta. Ohjelmaan ei vaadita salasanoja. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi järjestelmään. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työturvallisuuteen liittyvät riskit ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan Pihlajalinna konsernin ohjeiden mukaisesti HSE lite-järjestelmässä. Ohjelmaan kirjaututaan tietokoneella tai puhelimella, eikä siihen vaadita salasanoja. Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen työntekijän tekemästä turvallisuushavainnosta. Esihenkilö kirjautuu ohjelmaan, määrittelee korjaavat toimenpiteet, kirjaa ne palveluun ja tiedottaa alueen työsuojeluvaltuutettua. Tapausten käsittelyssä käytetään tarvittaessa apuna työterveyshuollon, työsuojelupäällikön tai työsuojeluvaltuutetun palveluja.

HSE lite osoite: <https://app.falcony.io/pihlajalinna-laakari/links/avoin/report>

## Riskienhallinnan työnjako

### Johtoryhmä

- luo perustan työsuojeluasioiden hoitamiseksi ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset, toiminnan luonteen ja riskialttiuden sekä taloudelliset näkökohdat
- aineellisten ja toiminnallisten edellytysten luominen; esim. pätevien esimiesten valinta ja selkeän tehtäväjaon vahvistaminen
- työsuojelutoiminnan valvonta koko konsernin tasolla

Palvelupäällikkö yhdessä työsuojelupäällikön, johtavan lääkärin ja yksikön palveluvastaavan/esihenkilöiden kanssa

- huolehtii työsuojeluohjeiden ja toimintamallien suunnittelusta, toteutuksesta ja ajan tasalla pitämisestä
- vastaa suojarusteiden sekä koneiden ja laitteiden hankinnasta ja kunnossapidosta
- vastaa työnopastuksesta
- tekee esityksiä ylimmälle johdolle toiminnan kehittämisestä

### Työntekijä

- vastuu huolehtia omalta osaltaan oman työssä jaksamisen ja työilmapiirin ylläpitämisestä sekä tuen pyytäminen tarvittaessa
- laadittuihin työsuojeluohjeisiin tutustuminen ja niiden noudattaminen
- edesauttaa omalla toiminnallaan turvallisen työympäristön ylläpitämistä ja kehittämistä
- muita työntekijöitä kohdellaan kunnioittavasti ja asiallisesti
- ilmoitettava esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle haittaa ja vaaraa aiheutuvista vioista ja puutteellisuuksista, ellei voi niitä poistaa
- käyttää annettuja suojarusteita

#### Alihankinta

- työnjohto ja valvonta sekä työsuojeluvastuu on alihankintaa tekevällä työnantajalla
- Pihlajalinna-konsernissa huolehditaan siitä, että alihankintatyönantaja ja hänen työntekijänsä saavat riittävät tiedot vaara- ja haittatekijöistä
- alihankintatyönantajan tulee pitää toimintayksikkö ajan tasalla työhön liittyvistä työturvallisuusasioista

#### Työsuojelutoimikunta

- keskeisinä tehtävinä työsuojelutoimikunnalla on työympäristön vaarojen arviointi, häiriöiden ja oireiden tunnistaminen ja niiden perusteella toimenpide-ehdotusten tekeminen
- toiminta tapahtuu yhteistyössä esimiesten ja työntekijöiden sekä työterveyshuollon kanssa.
- työsuojeluvastuu ja päätösvalta toimenpiteistä on työnantajalla

#### Työsuojelupäällikkö

- työnantajaa edustava työsuojelun yhteistoimintahenkilö
- huolehtii työnantajan ja työntekijöidenvälisen yhteistyön järjestämisestä, ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- vastuu rajautuu yhteistoiminta-asioihin ja niiden toteuttamiseen
- vastuu työsuojelusäännösten toteuttamisessa oman toimivaltuuksiansa perusteella
- Osallistuu AVI:n tekemiin työsuojelutarkastuksiin ja yksikön palotarkastuksiin

#### Työsuojeluvaltuutettu

- osaltaan kiinnittää edustamiensa työntekijöiden huomiota työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyviin työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttaviin asioihin
- perehtyminen työsuojelusäännöksiin
- osallistuu tarvittaessa työsuojelua koskeviin tarkastuksiin
- oikeus keskeyttää työ, josta aiheutuu välitöntä tai vakavaa vaaraa työntekijän hengelle ja terveydelle

- on oikeus saada työnantajalta yhteistoimintatehtäviensä hoitamista varten tarpeelliset tiedot

#### Työterveyshuolto (Pihlajalinna, Parkano toimipiste)

- työolojen terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen, työpaikkaselvitys
- työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja ylläpitäminen.
- Työterveyskysely netissä määräajoin
- tietojen antaminen ja ohjaus
- terveystarkastusten järjestäminen töissä, joissa on erityinen sairastumisen vaara
- työkykyä ylläpitävä toiminta
- vajaakuntoisten työntekijöiden terveydentilan seuranta
- osallistuminen ensiapukoulutuksen järjestämiseen tarvittaessa

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskienkartoitus 1 x vuodessa
- Haipro- järjestelmän kautta tulleet ilmoitukset käsitellään poikkeamasta riippuen välittömästi - kuukausitasolla
- HSE lite- järjestelmän kautta tulleet ilmoitukset käsitellään poikkeamasta riippuen välittömästi - kuukausitasolla
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään 1 x vuodessa ja tietojen muuttuessa

## Riskien tunnistaminen

Riskienarviointi on työyhteisön jokapäiväistä toimintaa. Henkilökunta seuraa ja arvioi yksikön turvallisuusnäkökohtien toteutumista, raportoi havaitsemistaan turvallisuusriskeistä sekä esittää kehitysehdotuksia turvallisuustason parantamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Eri ammattiryhmien asiantuntemus otetaan huomioon omanvalvonnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

## Ilmoitusvelvollisuus

Noudatamme sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaista ilmoittamisvelvollisuutta. Lain 30 § velvoittaa, että palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Lomakkeet alla olevista linkeistä:

Parkano: <https://lomakkeet.pirha.fi/QA/QADataEntry.aspx?Q=00400128360>

Kihniö: <https://lomakkeet.pirha.fi/QA/QADataEntry.aspx?Q=0040012836>

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta palveluvastaavalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen tehneeseen ei missään kohtaa prosessia saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikköön ja tarvittaessa aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava tarvittaessa asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle.

Kiinteistöä koskevat palvelupyynnot seuraavasti:

Kiireelliset vikailmoitukset ilmoitetaan **soittamalla välittömästi**:

- Virka-aikana kiinteistön omalle kiinteistöhuoltajalle puh 044 7865 613
- Muina aikoina kiinteistöhuollon päivystysnumeroon puh 044 7865 609

Ei-kiireellinen palvelupyyntö kiinteistöhuollolle. Parkanon kaupungin kiinteistöjä koskevat ei-kiireelliset huoltopalvelupyynnot lähetetään ensisijaisesti sähköisen palvelupyöntöjärjestelmän kautta.

Sähköinen palvelupyyntö:

<https://www.parkano.fi/parkanon-kaupungin-vikailmoitukset-kiinteistoja-koskien/>

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

Epäkohdat käsitellään aina poikkeamasta riippuen, joko välittömästi tai kotihoidon kuukausipalaverissa ja tarvittaessa viedään ylemmälle johdolle/johtoryhmään tiedoksi/

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle, sekä muille yhteistyötahoille tarvittavalla laajuudella. Ohjeistukset dokumentoidaan ja tallennetaan yksikön omiin tiedostoihin henkilökunnan työkaluksi.



Tutustu myös STM:n julkaisuun:

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaaksi tulon yhteydessä ja päivitetään voimnin ja palvelutarpeen muuttuessa tai vähintään 6kk välein. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaalle palvelujen alkaessa kotiutusohjaajan toimesta. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan hoitajien toimesta kaikkien asiakkaan kohtaamisten yhteydessä.

lakkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään kansainvälistä RAI- arviointivälineistöä. RAI – arviointi tehdään asiakkaalle aina ennen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Omahoitajat huolehtivat, että asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen sekä päivittämiseen jo RAI-arviointi vaiheessa.

Asiakkaan käynnit ja käyntien sisältö suunnitellaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisiksi ja hoitajat saavat asiakkaiden yksilölliset käyntitiedot SAGA toiminnanohjausjärjestelmän kautta jokaiseen asiakaskohtaamiseen liittyen yksilöllisesti. Asiakkaan tietojen ja muutosten siirtäminen järjestelmään tapahtuu hoitajien välittämänä toiminnanohjaajalle tai optimointiin, jotka kirjaavat tiedot oikeiksi sekä ajantasaisiksi järjestelmään.

### Asiakkaan kohtelu

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

Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Kotihoidon palvelut aloitetaan aina asiakkaan suostumuksella ja hänen kanssaan yhteistyössä. Asiakas ja omaiset osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman suunnitteluun, sekä asiakasta kuullaan palvelujen järjestämistä suunniteltaessa. Asiakkaan oma tahto ja toiveet huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Kotihoidossa työskennellään asiakkaiden kodeissa tukien heidän yksilöllistä ja omannäköistä elämää, sekä kunnioittaen heidän toiveitaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kotihoidossa ei käytetä pakkotoimenpiteitä ja asiakkaan hoito sekä huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Mikäli asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuus tai terveys uhkaa vaarantua ja pakkotoimenpiteitä tarvitaan, lääkäri voi tehdä tästä lausunnon tai virka-apupyynnön. Tarvittaessa apu hälytetään hälytyskeskuksesta. Kotihoidon työntekijät tekevät tarvittaessa yhteistyötä sosiaaliviranomaisten kanssa, sekä voivat myös tehdä ilmoituksen digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.

Lisätietoja:

<https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta>

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Kotihoidon arvot ja toimintakulttuuri perustuvat asiakkaan hyvään ja asialliseen kohteluun. Jokaisen työntekijän vastuulla on kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Myös asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan aina. Mikäli työntekijä tällaista työssään havaitsee, tulee hänen tehdä siitä esihenkilölle ilmoitus. Esihenkilön vastuulla on käydä keskustelu asianomaisen henkilön kanssa. Tilanteesta tehdään kirjallinen muistio. Muistioon kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet. Lisäksi laatuopikkeamat käsitellään Pihlajalinnan konsernin ohjeistuksen mukaisesti Intrassa olevan lomakkeen kautta. Potilasvahingot ilmoitetaan HaiPro-ohjelmaa.

## **Asiakkaan osallisuus**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa kotihoidon 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 kotihoidon kehittämisessä.

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

Asiakkaat ja omaiset otetaan mukaan osallistumaan sekä kehittämään jo asiakkaan arviointivaiheessa ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa laatiessa. Asiakkailta ja omaisilta hankitaan asiakaspalautetta myös suullisesti keskustelemalla päivittäisessä hoitotyössä heidän kanssaan. Lisäksi Kolmostien Terveys järjestää puolivuositain kirjallisen palaute/tyytyväisyyskyselyn kotihoidon asiakkaille.

Asiakaspalautetta voi antaa suoraan työntekijöille, sekä Kolmostien Terveiden verkkosivuston asiakaspalautekanavan kautta. Mikäli asiakas on toivonut yhteydenottoa annetun palautteen johdosta, vastuualueen esihenkilö on häneen yhteydessä. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä esihenkilön johdolla henkilökunnan kuukausipalavereissa, sekä asianomaisen kanssa. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan laadun parantamisessa

## Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

- Palveluvastaava Niina Rustari [niina.rustari@pihlajalinna.fi](mailto:niina.rustari@pihlajalinna.fi)
- Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaistaholle eli Pirkanmaan hyvinvointialueelle.
- Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuslomake:  
<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/lp2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22>

Potilasasiavastaava on apuna, kun tarvitsee neuvoa ja tietoa oikeuksista potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisäätäinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten potilaana voi toimia omassa asiassasi.

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Potilasasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 190 9346

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasiointin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

Sosiaaliasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 504 5249

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

- Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille tietoa näiden oikeuksista ja velvollisuuksista
- Puh 029 553 6901 arkisin klo 9–15.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään viipymättä ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Kehittämisessä huomioidaan myös sosiaaliasiavastaavan selvitykset. Kirjallinen vastaus annetaan mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden kuluessa.

Lisätietoja:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

## **Omatyöntekijä ja omahoitaja**

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia laadittaessa yhdessä asiakkaan kanssa selvitetään, tarvitseeko hän omatyöntekijää. Tarvittaessa omatyöntekijä nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihuoltolaissa lähtökohtana on, että omatyöntekijä nimetään aina (ellei se ole ilmeisen tarpeetonta), joten oikeus omatyöntekijään on vahva. Omatyöntekijä on pääsääntöisesti asiakkaan asioita hoitava ja palvelusta päätöksen tehnyt asiakasohjaaja. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 §42 omatyöntekijä.

Säännöllisille kotihoidon asiakkaille nimetään omahoitajat. Omahoitajat huolehtivat hoito- ja palvelusuunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta sekä niiden päivittämisestä.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Kotihoito tukee asiakkaan mielekästä arkea omalta osaltaan ja palveluiden tarve arvioidaan yksilöllisesti. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka tukevat asiakkaan hyvinvointia ja toimintakyvyn ylläpitoa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan läheiset ja omaiset asiakkaan toivomalla tavalla. Tavoitteissa kiinnitetään huomiota päivittäiseen liikkumiseen, hyvinvoinnin ylläpitoon sekä edistämiseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, eikä tehdä puolesta asioita, joihin hänen omat voimavaransa riittävät.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisillä RAI arvioinnilla, joka tehdään aina tarvittaessa tai vähintään 6 kk välein. Lisäksi arviointia tapahtuu hoitajien toimesta jatkuvasti asiakkaan käyntien yhteydessä.

## **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri sisällytetään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus ateriapalveluun. Palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät pysty itse valmistamaan tai hankkimaan riittävän monipuolista ruokaa tai ruokailu kodin ulkopuolella ei onnistu sairaudesta tai vammasta johtuen. Päivittäiset ateriat toimitetaan kotiin ateriapalvelun kautta. Kotiin tuotettava ateriapalvelu on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille, kuten muutkin kotihoidon tukipalvelut. Ateriat valmistetaan Kolmostien Terveystien ravintohuollon toimesta ja toimitetaan asiakkaille kotiin kylminä aterioina 3 x viikossa. Tarvittaessa kotihoidon säännöllisille asiakkaille voidaan järjestää kauppapalvelua, joka tarkoitettu henkilöille, jotka eivät pysty itse tai läheisten avustamana asioimaan kaupassa tai läheiset eivät voi hoitaa kauppasioita asiakkaan puolesta. Kauppapalvelun asiakkaana voi tilata ruokaa ja päivittäistavaroita kaupasta kotiin kuljetettuna. Kauppapalvelusta ei voi tilata alkoholia tai tupakkatuotteita. Asiakkailta on mahdollisuus myös yksityisten palveluntuottajien ateriapalveluihin sekä kauppapalveluun.

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuunnellaan ateriapalvelun alkaessa sekä tarvittaessa palvelun aikana.

Ravitsemustilaa seurataan RAI arviointiin sisältyvän MNA-testin avulla sekä käyntien yhteydessä painon, ulkoisen olemuksen, hyvinvoinnin ja ihon värin seurannalla.

## **Hygieniäkäytännöt**

Yksikön esihenkilöt valvovat yksikön hygieniäkäytäntöjen toteutumista, sekä ohjeiden noudattamista. Apuna esihenkilöllä on yksikön hygieniayhdyshenkilöt eli hygieniaavustajat (2 hlö), jotka tiedottavat, ohjaavat ja neuvovat hygieniaan liittyvissä asioissa sekä laativat yksikön hygienia-suunnitelman. Infektio tartuntojen estämisessä ja epidemiatilanteissa Pihlajalinnan konsernin hygieniaavustaja huolehtii laajemman tiedottamisen ja toimintojen organisoimisesta.



Asiakkaan hoito- palvelusuunnitelmassa on huomioitu hänen erityistarpeensa hygieniakäytäntöjen suhteen ja hoitohenkilöstö toteuttaa asiakkaan henkilökohtaiset hygieniatarpeet suunnitelman mukaan.

Jos asiakas tarvitsee apua asunnon siivouksessa, on se järjestetty hänelle joko yksityisen palveluntarjoajan kautta tai läheisen auttamana ja näistä tieto löytyy hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on voitu määritellä hoitohenkilökunnan auttavan pienissä siisteyttä ylläpitävissä toimissa, kuten tiskien tiskaaminen tai roskien vieminen. Asiakkaiden on mahdollista saada apua kotihoidolta myös pyykinpesuun joko asiakkaan omassa kodissa tai asiakkaat voivat ostaa palvelun Jalasjärven pesulasta. Pesulalla on sekä Parkanosssa, että Kihniöllä tietyt noutopaikat, joista käyvät säännöllisesti pyykit hakemassa sekä tuovat puhtaina takaisin. Kotihoito kuljettaa pyykit tarvittaessa pyykkien noutopisteelle ja noutopisteeltä takaisin asiakkaalle.

Kotihoidon tiloissa siisteydestä vastaa erillinen henkilöstö, joka tulee toisesta Kolmostien Terveys-yksiköstä ja ovat ammattiryhmältään laitoshuoltajia. Kotihoidon tilat siivotaan heidän toimestaan 2 x viikossa.

### **Infektioiden torjunta**

Kotihoidon hygieniasuunnitelma ohjaa työntekijöitä toimimaan infektioiden ja sairauksien leviämisen estämiseksi. Lisäksi Pihlajalinna konsernilla on päivitetty hygieniaoheistus, joka on kokonaisuudessaan löydettävissä henkilöstölle konsernin Intrasta. Ohjeistoon on kerätty perusasiat ja käytännöt hygieniaan liittyvistä asioista. Hygieniatoiminnan tavoitteena on vähentää infektioriskiä asiakkailla ja henkilökunnalla hoitotoimien yhteydessä. Ohjeisto on pääosin laadittu Tampereen yliopistollisen sairaalan hygienia työryhmän laatiman hygieniaoheiston pohjalta sekä päivitetty Tartuntatautilain (2017) tuomilla vaatimuksilla.

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön. Työntekijän oma henkilökohtainen hygienia luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Vastuulliseen ja ammatilliseen toimintaan kuuluu olennaisena osana käsihygienia, työvaatetus ja suojavaatteiden oikea käyttö, omasta terveydestä

ja siisteydestä huolehtiminen sekä sairauksien asianmukainen hoito. Kolmostien Terveydellä henkilökunnan tupakointi työaikana on kielletty.

Tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä seurataan ja epidemiatilanteissa hygieniäkäytäntöjä tiukennetaan erityisohjeistuksen mukaisesti.

Työntekijöiden osaamista vahvistetaan koulutuksilla ja erityistilanteissa järjestetään lisäksi lisäkoulutusta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot sekä yksikön hygieniavastaavat:

- Josefiina Rajala, Hygieniahoitaja, TAYS Infektioyksikkö, PIRHA, 044 4728752
- Suvi Sysmäläinen, hygieniavastaava, kotihoito Parkano
- Ulla Kokko, hygieniavastaava, kotihoito Kihniö

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Kotihoidossa toimitaan vastuulääkärimalilla. Vastuulääkärinä toimii Jaak Roosimägi (kihniö), Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun Harri Sallisalmi (Reinot) ja Kaisu Hämäläinen (Ainot). Kotihoidon henkilöstö huolehtii omahoitajamallin mukaisesti sairaanhoitajille ja lääkärille asiakkaan terveyteen ja sairaanhoitoon liittyvät asiat ja jatkotoimenpiteet.

Vastuusairaanhoitajat:

Kihniö: Jenna Sillanpää

Ainot: Anne Honkuri ja Hannele Rautiainen

Reinot: Noora Kallio ja Sari Oksanen

Kiireellisessä hoidontarpeessa otetaan tarvittaessa yhteys vastuulääkäripalvelun takapäivystykseen, lähimpään päivystykseen tai hätäkeskukseen. Hoitaja huolehtii asiakkaan mukaan check-listan, lääkelistan ja tarvittaessa asiakkaan lääkkeet. Hoitaja tiedottaa asiasta myös läheisiä. Kotihoidolla on ohje äkillisen kuolemantapauksen varalta, se löytyy kotihoidon sähköisestä perehdytyskansista.

Asiakkaiden terveyttä seurataan käynneillä. Sairaanhoidtaja vastaa asiakkaiden sairaanhoidon seuraamisesta ja valvoo sekä opastaa muuta hoivahenkilökuntaa toteuttamaan hoitoa. Sairaanhoidtajat huolehtivat lääkärin ohjeiden mukaisesti asiakaskohtaisista tiettyihin sairauksiin liittyvistä seurannoista ja määräaikaikontrolleista. Vuosiverikokeet sekä muut tarvittavat näytteet voidaan ottaa kotikäynneillä.

Kotihoidon lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Palveluvastaava yhdessä sairaanhoidtajien kanssa vastaa kotihoidon lääkehuoltosuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä. Kolmostien Terveysden johtava lääkäri vahvistaa allekirjoituksellaan suunnitelman. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan luettavissa sähköisessä kotihoidon kansiossa sekä tiimien ilmoitustauluilla. Lääkehoitosuunnitelma on osa kotihoidon lääkehoidon osaamisvaatimuksia sekä perehdytysuunnitelmaa.

Lääkäri päättää asiakkaiden lääkityksestä ja hoitohenkilöstö toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa ohjeiden mukaan. Lääkehoidon toteuttamiseen asiakastyössä on vähimmäisvaatimukset, jotka lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Johdolla on kokonaisvastuu lääkehoidon toteutumisen edellytyksistä. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa sairaanhoidtajalle sekä yksikön esihenkilöille havaitsemistaan riskeistä tai epäselvyyksistä lääkehoitoon liittyen.

### **Rajattu lääkevarasto**

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa. Jokaisella asiakkaalla on omat säännölliset, sekä tarvittaessa annettavat lääkkeet.

### **Monialainen yhteistyö**

Kotihoidossa on moniammatillinen Tarmo-tiimi (toteuta arviointia moniammatillisesti), johon kuuluu kotihoidon kotiutusohjaaja, sairaanhoidtajia, lähihoitajia, fysioterapeutti ja kuntohoitajia. Moniammatillinen tiimi kokoontuu keskustelemaan asiakkaiden tilanteista kerran viikossa tai tarvittaessa. Tiimin palaverissa on mukana myös Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaajia ja näin

varmistetaan mahdollisimman sujuva yhteistyö asiakkaan asioihin liittyen. Sairaanhoidajat toimivat lisäksi linkkeinä asiakkaidensa asioissa muihin yhteistyötahoihin ja varmistavat sujuvan tiedonkulun sekä palvelukokonaisuuden säilymisen asiakkaan hoidon eri vaiheissa. Kotiutusohjaajan työkuvaan kuuluu uusien asiakkaiden palvelujen koordinointi, sekä yhteistyö tarvittavien tahojen välillä palvelujen alkuvaiheessa.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan tunnistamalla ja suunnittelemalla terveyshaittojen ehkäisyä. Mahdolliset poikkeamat havaitaan ja niihin reagoidaan välittömästi yhteydenotolla asianmukaisiin sidosryhmiin. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tapahtuu turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien avulla, jotka päivitetään vuosittain. Kotihoidon yksikössä on mahdollisuus ympärivuorokautiseen vartiointipalveluun, jota hoitaa Securitas. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan koulutuksilla ja säännöllisillä arvioinneilla. Lisäksi lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa.

## Henkilöstö

Kotihoidon tarvittava henkilöstömäärä pohjautuu asiakkaille palvelupäätöksellä myönnettyihin palvelutunteihin ja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen suunnitelmaan. Aluehallintovirasto on ohjannut kotihoitoa käyttämään STM:n ikäihmisten laatusuosituksen mukaista kaavaa henkilöstön riittävyttä tarkasteltaessa. Kotihoidossa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen sekä vanhuspäivälaissa asetetut vaatimukset.

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

Kolmostien Terveys oy tuottaa kotihoitoa 24/7. Kolmostien Terveiden tuottamaan kotihoidon Parkano ja Kihniö henkilöstöön kuuluu 1 palveluvastaava, 1 palveluesihenkilö, 2 optimoijaa, kotiutusohjaaja (sairaanhoitaja AMK), 1 fysioterapeutti, 5 sairaanhoitajaa, 41 lähihoitajaa, 1 kuntahoitaja, 4 kodinhoitajaa ja 3 hoitoapulaista. Henkilöstön määrä vaihtelee asiakkaiden määrän ja palvelutarpeen mukaan.

Sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan vuosilomien, sairauslomien, palkattomien vapaiden, osa-aikaisuuksien sekä arkipyhistä johtuvien ylimääräisten vapaiden vuoksi resurssia täydentämään. Kolmostien Terveudessa toimii myös yksiköiden yhteinen varahenkilöstöryhmä korvaamaan äkillisiä henkilöstötarpeita.

Pidempiin sijaisuuksiin hankitaan sijainen, jolla on työn edellyttämä koulutus. Sijaisen pätevyys varmistetaan tarkistamalla tutkintotodistukset ja rekisteröintinumero. Kaikilta uusilta työntekijöiltä tarkistetaan myös rikosrekisteriote.

Työntekijöiden on ilmoitettava mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sairauslomastaan, jotta sijainen saadaan hankittua mahdollisimman pian korvaamaan resurssivajetta. Poissaoloihin ei kuitenkaan aina välttämättä tarvita sijaista, mikäli henkilöstön määrä on muutoin riittävä alati muuttuvaan asiakasmäärään ja palvelutarpeeseen suhteutettuna.

Henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen seurataan esihenkilöiden toimesta päivittäin. Toiminnanohjausjärjestelmä SAGA mahdollistaa reaaliaikaisen seurannan. Lisäksi

laajempaa tarkastelua asiakasmääristä, palveluntarpeesta ja työntekijöiden välittömästä työajasta ja niiden kehityksestä tarkastellaan aina tarvittaessa, sekä johdon kanssa vähintään kuukausittain.

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

- Työtehtävät ovat jaettu palveluvastaavan ja palveluesihenkilön välillä siten, että yksiköiden tehtävät jakaantuvat tasaisesti vastuun, tehtäväkuvauksen ja osaamisen mukaisesti. Palveluvastaavan työaika painottuu hoitotyön johtamiseen / asiakastyön ohjaukseen sekä yhteistyöhön eri toimijoiden, asiakkaiden ja omaisten kanssa. Palveluvastaava on tavoitettavissa viikoittain Parkanon ja Kihniön toimipisteillä. Palveluesihenkilön vastuualueeseen kuuluu erilaiset henkilöstöhallinnolliset ja tekniset tehtävät mm. työvuorosunnittelu, poissaolojen sijaisjärjestelyt, työsopimukset, avainten hallinta yms.
- Selkeät ja määritellyt tehtävät ja vastuut. Vältetään päällekkäisyyksiä ja epäselvyyksiä tehtävien jakamisessa. Palveluvastaava ja palveluesihenkilö sijaistavat toisiaan, toisen poissaollessa.
- Avoin viestintäkulttuuri, joka mahdollistaa säännöllisen keskustelun ja tiedonjakamisen vastuuhenkilöiden välillä. Käytetään tehokkaita viestintävälineitä ja pidetään säännöllisiä kokouksia.
- Esihenkilöitä tuetaan priorisoimaan tehtäviään ja määrittämään realistiset aikataulut. Seurataan edistymistä säännöllisesti ja tarvittaessa mukautetaan aikatauluja. Palveluvastaavan vuosikello on konkreettinen työkalu auttamaan aikataulutusta ja säännönmukaisuutta.
- Kannustetaan esihenkilöitä delegoimaan tehtäviä muille työntekijöille varmistaen, että delegoidut tehtävät ovat linjassa työntekijöiden vahvuuksien ja osaamisen kanssa.
- Tarjotaan mahdollista koulutusta ja kehittämismahdollisuuksia esihenkilöille, jotta he voivat kehittää taitojaan ja työskennellä tehokkaammin.
- Huolehditaan esihenkilöiden hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Tunnistetaan mahdolliset työkuormitukseen liittyvät ongelmat ajoissa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

- Mukautetaan prosesseja tarpeen mukaan. Seurataan työnkuluja ja tehdään tarvittavat parannukset.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä, huomioidaan henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ensisijaisesti työhaastattelussa. Tässä keinoina ovat haastattelun lisäksi alkuperäiset tutkintotodistukset, opiskelijoiden opintopistemäärien selvittäminen. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Kotihoidossa työskentelevällä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito ja tämä varmistetaan hakijan todistuksesta tai työnantajan lausunnosta. Jos kielitaito on puutteellinen, ei työntekijä voi toimia kotihoidossa itsenäisessä työssä.

Vakinaiset työntekijät valitaan julkisella haulla. Rekrytoinnissa arvioidaan työntekijän halukkuutta sitoutua yksikön arvoihin ja strategiaan sekä varmistetaan tarvittava pätevyys ja luotettavuus. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Rekrytoinnin tavoitteena on saada ammattitaitoisia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus tai muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Rekrytointeihin liittyvät valinnat tehdään johdon yhteistyönä.



## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Kolmostien Terveys edellyttää henkilöstön riittävää perehdyttämistä Pihlajalinnan perehdytysohjelman mukaisesti. Kolmostien Terveydellä on käytössä laaja konsernin yhteinen perehdytysohjelma, jonka toteutumisen seuranta on esihenkilöiden vastuulla. Yksikön kaikki työntekijät ovat velvollisia osallistumaan uuden työntekijän perehdyttämiseen. Myös perehdytettävällä itsellään on vastuu siitä, että kaikki perehdytysohjelmassa olevat kohdat tulee läpikäydä. Henkilöstö perehdytetään yksikön toimintaan, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja oma-valvonnan toteuttamiseen perehdytys suunnitelman mukaisesti. Sähköisestä perehdytyskansiosta löytyy perehdytyksen tueksi yksikön keskeiset asiat.

Henkilökunnalle tarjotaan ammattikunnan mukaan tietty määrä täydennyskoulutusta vuosittain (3pvää), jonka tarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma ja henkilökunta osallistuu lakisääteisiin koulutuksiin kuten lääkehoidon- ja hätäensiapukertauksiin. Tietosuojaan liittyen henkilökunta suorittaa Pihlajalinna akatemiassa tietoturvallisuus- ja potilastiedon tietosuojatentit, sekä muut osaamista täydentävät koulutukset.

Muuhun koulutukseen osallistuminen määräytyy yksikön ja asiakkaiden hoidon tarpeen perusteella. Koulutusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena ja lisäksi jokaiselle henkilökuntaan kuuluvalle on varattu määräraha koulutukseen vuosittain. Työntekijät tekevät hakemuksen koulutuksiin hr järjestelmä Mepcon kautta.

## **Toimitilat**

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joita he itse hallinnoivat. Kodeissa toimitaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Henkilökunnalla on käytössään omat sosiaalityöt sekä toimistotilat Kihniön terveys- ja palvelukeskuksella, Parkanossa Rauhalan palvelukeskuksessa, sekä Lystinmäen tiloissa.

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan henkilökunnan tiloissa olevilla kulunvalvontakameroilla. Kulunvalvontakamerat sijaitsevat Rauhalassa pääovilla, Lystinmäellä ulkona sisääntulossa, sisätiloissa käytävillä ja lääkehuoneessa. Käytössä olevat kamerat ovat tallentavia ja niiden hallinnoinnista vastaa Parkanon kaupunki. Kihniön kameravalvonnasta vastaa Kihniön kunta. Yöhoitajalla on käytössään paikannin, jonka avulla hän voi hälyttää turvapalvelun tarvittaessa.

Tarvittaessa kotihoidon asiakkaalle voidaan myöntää turva- ja auttamispalveluna esimerkiksi turvapuhelin, paikantava gps-paikannin ja ovihälytin. Näitä voidaan myöntää, jos asiakkaalla on epävakaa terveydentila, eksymisiä, kaatumisia tai niiden uhkaa, sekä jos asiakkaalla on jokin terveydellinen syy, joka edellyttää nopeasti saatavaa apua. AddSecure Smart Care Oy toimittaa asiakkaiden turvalaitteet sekä vastaanottaa turvahälytykset. AddSecure välittää hälytykset kotihoidolle puhelmiin, jotka on määritelty olemaan hoitajilla mukana 24/7 ja kotihoidon hoitajat tekevät hälytyksestä johtuvat asiakaskäynnit sekä niistä seuranneet toimenpiteet asiakkaan auttamiseksi määritellyn aikarajauksen sisällä. Aikarajaus hälytyksen saamisesta käynnin aloittamiseen on maksimissaan 45 minuuttia.

Kotona asuvien asiakkaiden turvalaitteiden toimivuudesta vastaa ensisijaisesti asiakas itse sekä kotihoito. Kotihoito testaa omien asiakkaidensa laitteita säännöllisesti 1 x kk ja aina asiakkaan kotiutuksessa sekä tarvittaessa muulloin. Turvalaitteet asentaa kotihoito ja niiden huoltamisesta vastaa AddSecure Smart Care Oy.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

- AddSecure Smart Care Oy, puh. 010 408 8117
- [turvapuhelin@addsecure.com](mailto:turvapuhelin@addsecure.com), [www.addsecure.fi](http://www.addsecure.fi)

Kotihoidon vastuuhenkilönä turvapuhelinasioissa toimii kotiutusohjaaja Kati Vienola

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Yksikön terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen liittyvät ohjeistukset perustuvat Fimean ohjeisiin. Lääkinnällisten laitteiden hankinta, käyttöohjeet ja huolto toteutetaan vastuullisesti ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet ja turvallisuusvaatimukset.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön ennen työskentelyä niiden parissa. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan ja pyytämään perehdytystä, jos kokee puutteita osaamisessaan.

Kotihoidon työntekijät tekevät yhteistyötä kotihoidon fysioterapeutin kanssa asiakkaiden apuvälineasioissa, niiden hankinnassa, käytössä ja opastamisessa. Mikäli asiakkaalla todetaan mahdollinen apuväline tarve, fysioterapeuttia konsultoidaan asiassa. Fysioterapeutti tekee tarvittaessa kotikäynnin, jolla kartoitetaan tarkasti apuvälineiden tarve. Fysioterapeutti vastaa asiakkaan apuvälineiden hankinnasta sekä lainauksesta ja työntekijöiden ohjauksesta ja asianmukaisesta välineiden huollosta. Sänkyjen ja nostureiden huolto ja korjaus hoidetaan Berner Oy:n kautta, ja kaikki apuvälineet ja hoitovälineet kirjataan apuvälinerekisteriin.

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä kodin muutostöiden tarvetta arvioitaessa ja apuvälineitä hankittaessa ja asennettaessa. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan hakemaan taloudellista tukea sosiaalitoimesta asunnon muutostöihin.

Jokainen työntekijä on vastuullinen ilmoittamaan havaitsemastaan ongelmasta tai vaarasta laitteita tai tarvikkeita käyttäessään. Asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro- ja HSE-Lite -järjestelmien kautta, ja tarvittaessa niistä tiedotetaan edelleen Valviraan. Tärkeää on myös jakaa tietoa työyhteisössä havaituista vaaroista tai puutteista.

Laitteet ja tarvikkeet huolletaan sekä uusitaan tarvittaessa. Laitteet ja tarvikkeet hankitaan kulloisenkin voimassa olevan hankintasopimuksen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat:

Yksikön Palveluvastaava Niina Rustari ja palveluesihenkilö Sirpa Koskinen, sekä heidän lisäksi tiimisairaanhoitajat, kotiutusohjaaja sekä fysioterapeutti.

Lisätietoja:

[https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen#:~:text=Ilmoitus%20%C3%A4hetet%C3%A4%C3%A4n%20s%C3%A4hk%C3%B6postitse%20laittevaarat%40fimea,029%20522%203002%20tai%20postitse.&text=Kiireelliss%C3%A4%20tapauksissa%20ilmoituksen%20voi%20tehd%C3%A4,tu-lee%20tehd%C3%A4%20viipym%C3%A4tt%C3%A4%20my%C3%B6s%20kirjallisena.](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen#:~:text=Ilmoitus%20%C3%A4hetet%C3%A4%C3%A4n%20s%C3%A4hk%C3%B6postitse%20laittevaarat%40fimea,029%20522%203002%20tai%20postitse.&text=Kiireelliss%C3%A4%20tapauksissa%20ilmoituksen%20voi%20tehd%C3%A4,tu-lee%20tehd%C3%A4%20viipym%C3%A4tt%C3%A4%20my%C3%B6s%20kirjallisena.)

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

Kotihoidossa kaikki asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakkaiden tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Perehdytyksen yhteydessä henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä käytössä olevien asiakastietojärjestelmiin kirjaamiseen. Henkilökunta on sitoutunut työsopimuksessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmoita sivullisille työsuhteessaan saamia tietoja tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Jokainen yksikössä työskentelevä henkilö kirjoittaa tietosuojasitoumuksen. Henkilöstöllä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joilla kirjaututaan asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot.

Tietoturvaohjeet käsitellään yhdessä koko henkilökunnan kanssa tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Kaikki, jotka käsittelevät jollain lailla kotihoidon asiakas- tai potilastietoja allekirjoittavat tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Työntekijät suorittavat potilastiedon tietosuojatentin sekä tietosuo- jakoulutuksen, tentit ovat kaikille pakollisia.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kus- sakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Kotihoidon työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaami- seen perehdytyksen yhteydessä.

Työntekijät pystyvät kirjaamaan asiakastyön kirjaukset välittömästi, kun asiakastietoa syntyy. Kir- jaaminen tapahtuu SAGA potilastietojärjestelmän mobiilissa ja työntekijät pystyvät tekemään kir- jaukset asiakaskäyntien yhteydessä käytössä olevilla mobiililaitteilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

- Irene Ojala, p. 044–7865302

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Yöhoidon vahvistaminen ja kehittäminen
- Yhteistyön vahvistaminen: Palaverikäytäntöjen säännönmukaisuus ja selkeyttäminen
- Tiedonkulku: ohjeiden ja toimintamallien saatavuuden selkeyttäminen
- Toiminnanohjauksen kehittäminen

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan/ toimintaympäristön muuttuessa. Suunnitelma tarkistetaan/vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi yksikköön tullutkaan. Tulleet muutokset ja havaitut puutteet korjataan sekä kirjataan omaevalvontasuunnitelmaan ja tiedotetaan henkilökunnalle.

Seurannan tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu ja turvallisuus tunnistamalla kehittämistarpeet ja puutteet toiminnassa.

Prosessi sisältää seuraavat vaiheet:

Tavoitteiden määrittely	Asetamme selkeät ja mitattavat tavoitteet laadulle ja turvallisuudelle.
Tietojen keruu	Keräämme säännöllisesti tietoa palvelujen laadusta ja turvallisuudesta esimerkiksi asiakaspalautteiden, henkilöstön palautteen ja mm. sisäisten auditointien avulla.
Tietojen analysointi	Analysoimme kerätyt tiedot tunnistaksemme mahdolliset puutteet ja kehittämistarpeet.
Toimenpiteiden suunnittelu	Laadimme korjaavia toimenpiteitä havaittujen puutteiden korjaamiseksi ja laadun parantamiseksi.
Toimenpiteiden toteutus	Toteutamme suunnitellut toimenpiteet.
Arviointi	Arvioimme toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta ja tarvittaessa teemme lisäkorjauksia

Seurantavastuut:

Johtoryhmä	Vastaa omaevalvontasuunnitelman seurannan yleisestä valvonnasta ja varmistaa, että resurssit ovat riittävät.
Omaevalvontavastaava	Palveluvastaava vastaa seurantaprosessin koordinoinnista ja raportoinnista.
Henkilöstö	Osallistuu aktiivisesti seurantaan antamalla palautetta ja osallistumalla laadun parantamistoimenpiteisiin.

Seuranta-aikataulu:

Kuukausittaiset seurannat	Kerätään ja analysoidaan tietoa kuukausittain. Johtoryhmä käsittelee raportit kuukausikokouksissa.
Kvartaaliarviointit	Kvartaalittain suoritetaan laajempi arviointi, jossa tarkastellaan laatu- ja turvallisuustavoitteiden saavuttamista.
Vuosittainen katsaus	Vuosittain toteutetaan kattava arviointi koko seurantaprosessista, ja tulokset dokumentoidaan ja jaetaan koko henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelman seurannan kautta saatu palaute ja tulokset hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. Pyrimme kehittämään toimintaamme vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme ja sidosryhmiemme tarpeita.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Parkano 4.6.2024

Allekirjoitus Niina Rustari, palveluvastaava



Omaevalvontasuunnitelman seurannan kautta saatu palaute ja tulokset hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. Pyrimme kehittämään toimintaamme vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme ja sidosryhmiemme tarpeita.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Allekirjoitus

Parkano 4.6.2024



---

Niina Rustari, palveluvastaava