

2026

Kotihoodon omavalvontasuunnitelma Lieksan Kotipirtti Oy



Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Lieksan Kotipirtti Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1509501-4		Kunnan nimi: Lieksa Kuntayhtymän nimi: Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Sote -alueen nimi: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi Lieksan Kotipirtti			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Koulukatu 8, 81700 Lieksa			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen (10), ympärivuorokautinen asuminen (8) kotihoito ja kotisairaanhoido (13)			
Toimintayksikön katuosoite Koulukatu 8			
Postinumero 81700		Postitoimipaikka Lieksa	
Toimintayksikön vastaava esimies Anne Liimatta		Puhelin 050 676 4965	
Sähköposti anne.liimatta@kotipirtti.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 14.12.1998			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen, kotihoito- ja kotisairaanhoido			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.8.2001	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Viriketoiminta: Lauluryhmä Ilona ja Topin karaoke Caverion: palo- ja pelastuslaitteiden vuosihuollot			

Sisällysluettelo

1 YKSIKÖN TIEDOT.....	1
1.1 Lieksan Kotipirtti.....	1
1.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	1
2. RISKIEN HALLINTA.....	3
2.1 Riskien tunnistaminen	4
2.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet.....	4
3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3.1 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3.2 Suunnittelusta vastaavat henkilöt	6
3.3 Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta	6
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
4.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2 Palvelua koskevien toteuttamissuunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat	7
4.3 Asiakkaan kohtelu	8
4.4 Asiakkaan osallisuus hoidon suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen	8
4.5 Asiakkaan oikeusturva	9
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
5.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	11
5.2 Ravitsemus	12
5.3 Hygieniakäytännöt.....	12
5.4 Infektioiden torjunta	12
5.5 Terveysten- ja sairaanhoito	13
5.6 Lääkehoito	13
5.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	13
6. ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
7. HENKILÖSTÖ	15
7.1 Hoitohenkilöstön määrä sekä sijaisten käytön periaatteet.....	15
7.2 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	15
7.3. Toimitilat.....	17
7.3 Teknologiset ratkaisut.....	17
7.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8 ASIAKAS- JA POTILATIETOJEN KÄSITTELY.....	19
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
Lainsäädäntö.....	22

1 YKSIKÖN TIEDOT

1.1 Lieksan Kotipirtti

Kotihoidossa tuotamme sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, jotka ovat ammatillisia ja laadukkaita kotihoidon palveluita, jotka on suunnattu ikäihmisille. Palvelua tuotetaan asiakkaan kotiin Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella Lieksassa palvelusetelillä. Myös itsemaksavilla asiakkailla on mahdollista ostaa tarvitsemiaan palveluita kotiin.

Kotihoidon tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista terveyttä, hyvinvointia, kuntoutumista sekä ylläpitää psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kotona ja kodin ulkopuolella. Sairauksien hoito ja seuranta ovat tärkeä osa asiakkaan hoidon kokonaisuutta.

Toiminnassamme tärkeitä periaatteita ovat keskinäinen arvonanto, turvallisuus, yksilöllisyys, läsnäolo.

Arvostamme yhteistyötä. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma, josta ilmenee yksilöllinen palvelutarve sekä voimavarat jäljellä olevasta toimintakyvystä. Hoitotyössä noudatamme voimavaroja ylläpitävää työtettä, tuemme ja rohkaisemme asiakasta omatoimisuuteen toimintakyvyn rajoissa. Lieksan Kotipirtin vahvuutena on, että kuuntelemme toiveita ja tarpeita sekä myös panostamme asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, minkä avulla haluamme mahdollistaa asiakkaan pärjääminen omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Kotihoidossa asiakkaat ovat pääsääntöisesti yksin kotona asuvia ikääntyviä ja omaishoidon asiakkaita. Toimintakyky on heillä joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolisia apuja. Omaishoitajat voivat pitää omaishoidon vapaa-ajan heille myönnetyn mukaisesti. Toimintamme tukee asiakkaan itsenäistä elämää kotona ja mahdollistaa kotona asuminen sairaudesta tai vammasta huolimatta sekä tukee omaishoitajien jaksamista. Tuemme asiakkaan osallistumista yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon, harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamista rajoitteista riippumatta. Kunnioitamme asiakkaittemme oikeutta itsenäiseen elämään. Tarjoamme palveluita Lieksan ydinkeskustan alueella palvelusopimuksenmukaisesti, palvelusetelinä sekä asiakkaan itse maksaen.

Asiakkaan mielipide ja toiveet kuullaan aidosti ja toimimme niiden mukaan. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalla on nimettynä oma oma/vastuu hoitaja, joka pitää huolta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien sekä RAI- arviointien ajantasaisuudesta sekä toteuttaa asiakkaan luona käyntejä useammin kuin muu henkilöstö. Asiakkaalta tiedustellaan aktiivisesti palautetta palvelun laadusta. Kaksi kertaa vuodessa keräämme asiakaspalautteet asiakkailtamme. Pidämme myös yhteyttä asiakkaiden omaisiin kuitenkin asiakkaan tietosuoja ja itsemääräämisoikeus huomioiden. Kehittämisessä otetaan huomioon asiakastyytyväisyys, tutkimuksessa nousseet kehityskohteet, saadut palautteet ja reklamaatiot sekä poikkeamissa esiin nousseet asiat.

1.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Lieksan Kotipirtti oy toimintaperiaatteet kuvaavat päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa. Toimintaperiaatteita ovat keskinäinen arvonanto, turvallisuus, yksilöllisyys, läsnäolo. Yhdessä

arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden perustan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Lieksan Kotipirtin toiminta perustuu vahvaan arvopohjaan, joka ohjaa jokaista kohtaamista ja hoitotyön valintaa. Meidän tehtävämme on luoda turvallinen ja arvokas koti asukkaillemme.

Ihmisläheisyys ja kunnioitus

Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutlaatuisena yksilönä.

Arvokkuus: Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kaikissa tilanteissa.

Läsnäolo: Aito kohtaaminen ja kuunteleminen ovat yhtä tärkeitä kuin fyysinen hoiva.

Lämmin ilmapiiri: Kotipirtissä korostuu kodinomaisuus – täällä saa nauraa, keskustella ja olla oma itsensä.

Asukaslähtöisyys ja laadukas hoito

Tämä on toimintamme peruskivi. Asukas ei ole vain hoidon kohde, vaan oman elämänsä päähenkilö.

Yksilöllisyys: Hoito ja tuki suunnitellaan jokaisen asukkaan omien tarpeiden, toiveiden ja elämänhistorian mukaan.

Ammatillisuus: Laadukas hoito syntyy osaavasta henkilökunnasta, ajantasaisesta tiedosta ja turvallisesta lääkehoidosta.

Turvallisuus: Luomme ympäristön, jossa asukas voi tuntea olonsa turvallisesti fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti.

Tasa-arvoisuus

Oikeudenmukaisuus on meille kunnia-asia.

Samanarvoisuus: Jokainen asukas, läheinen ja työntekijä on yhtä arvokas taustasta, vakaumuksesta tai elämäntilanteesta riippumatta.

Puolueettomuus: Kohtelemme kaikkia reilusti ja varmistamme, että jokaisen ääni tulee kuulluksi.

Yhteis- ja tiimityö

Kukaan ei tee työtä yksin; hyvä hoito on yhteispeliä.

Moniammatillisuus: Hyödynnämme tiimin erilaista osaamista parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi.

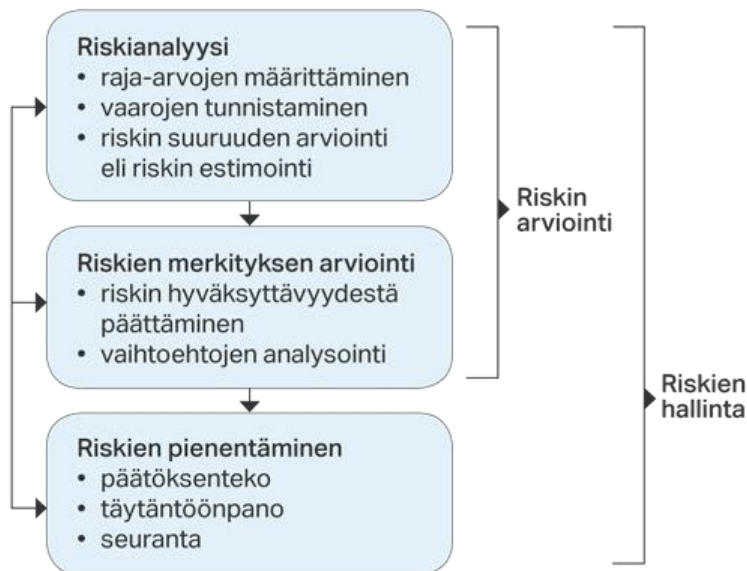
Avoimuus: Luottamus rakentuu avoimella viestinnällä niin työyhteisön sisällä kuin asukkaiden ja omaisten välillä.

Yhteisöllisyys: Kotipirtti on yhteisö, jossa puhalletaan yhteen hiileen asukkaiden hyvinvoinnin eteen.

"Arvot eivät ole vain sanoja paperilla, vaan tekoja, jotka näkyvät asukkaan hymyssä ja turvallisessa arjessa."

2. RISKIEN HALLINTA

Omavalvonta on tärkeä osa palveluntuottajien toimintaa. Se auttaa varmistamaan, että palvelut täyttävät laatu- ja turvallisuusvaatimukset. Omavalvonnan keskeisenä elementtinä on jatkuva arviointi ja kehittäminen, jotta mahdolliset riskit voidaan ennakoida ja niihin voidaan reagoida ennen kuin ne aiheuttavat ongelmia. Palveluntuottajien on tärkeää laatia selkeitä suunnitelmia ja käytäntöjä, jotka ohjaavat heidän toimintaansa ja varmistavat asiakasturvallisuuden. Tämä puolestaan lisää asiakkaiden luottamusta palveluihin.



Yksikössä toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Palvelun sisällön omavalvonta: lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelma.

Tilojen turvallisuuden varmistaminen: Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön turvallisuusohje.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen: Laitepassi ja osaamisen varmistaminen, ohje terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteen ilmoittamisesta Fimealle-ohje

Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen: Henkilöstön sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje, Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus toimintaohje, Asiakaspalautteet ja poikkeaa ilmoituksen teko ja käsittely

Tietoturva ja tietosuojan omavalvonta (asiakastiedot): Ohje sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä ja säilyttämisestä, Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja

Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen: Ammattipätevyyden tarkistaminen, osaamisen kehittämisen suunnitelma (koulutussuunnitelma), kehityskeskusteluohje työntekijälle,

Kehityskeskusteluohje lähiesihenkilölle, varhaisen välittämisen toimintaperiaate, työvuorosuunnittelun pelisäännöt ja vuosilomasuunnittelu

2.1 Riskien tunnistaminen

Kotihoidon työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan lähiesihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Kotihoidon työntekijän havaitessa ilmeisen palovaaran tai muun onnettomuusriskin, on otettava välittömästi yhteys lähiesihenkilöön ja salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava alueen pelastusviranomaiselle (Pelastuslaki 42§). Palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä tehdyn ilmoituksen perusteella kohteeseen tehdään asuntokatselmus, jossa paloviranomainen arvioi tilanteen ja antaa ohjeet palovaaran tai onnettomuusriskin poistamiseksi. Akuutissa tilanteessa työntekijä ottaa heti yhteyden hätäkeskukseen.

Havaitut puutteet/riskit sekä rikkonaiset tilat/hoivalaitteet korjataan heti, mikäli se on mahdollista. Jos välitön korjaaminen/riskin poistaminen ei onnistu, siitä on informoitava riittävän selkeästi kaikkia niitä henkilöitä, joita ko. riski voi koskea sekä korjauksesta vastaavaa tahoa. Esimerkiksi rikkonaiseen apuvälineeseen kiinnitetään lappu, jossa tulee selkeästi ilmi havaittu riski, päivämäärä ja riskin havainnut henkilö.

Vaaratilanneilmoituksiin sisältyvät ilmoitustyytit/turvallisuusalueet ovat asiakas- ja potilasturvallisuus, epäkohta ja epäkohdan uhka, säteilyturvapoikkeama, ympäristöturvallisuus, palo- ja toimintaympäristöturvallisuus, työturvallisuus ja työsuojelu, tietoturva ja tietosuojat, ruokahuolto, pyykki- ja laitoshuolto sekä henkilökuljetukset.

Asiakkaalle sattunut haittatapahtuma tai läheltä piti- tilanne kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja tehdään vaaratilanneilmoitus.

Tapahtuneesta ilmoitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Toimitusjohtaja ja lähiesihenkilö seuraavat haittatapahtumien määrää, syitä ja kehittämistoimenpiteitä kuukausi- ja vuositasolla.

2.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet

Vaaratilanteen tai läheltä piti-tilanteen huomannut työntekijä kirjaa välittömästi huomaamansa epäkohdan/vaaratilanteen erilliselle lomakkeelle ja se käsitellään koko työyhteisön kesken tiimipalavereissa. Poikkeamalomakkeeseen kirjataan tarkasti: mitä tapahtunut, kuka huomannut, korjaavat toimenpiteet, korjausehdotukset, päivämäärä ja allekirjoitus. Tilanteen huomannut henkilö ilmoittaa tilanteesta myös suullisesti lähiesihenkilölle.

Riskit ja epäkohdat käsitellään välittömästi tiimipalavereissa ja yhdessä suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja aikataulu sekä vastuuhenkilö.

Vaara- ja läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien käsittely tiimipalaverissa tähtää epäkohtia aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Tarkoitus on, että työyhteisönä kehitetään toiminnasta entistä turvallisempaa ja laadukkaampaa, ketään syyllistämättä. Korjaavat toimenpiteet kirjataan tiimipalaverimuistioon.

Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan tiimipalaverimuistioon, josta ne ovat kaikkien työyhteisön jäsenten luettavissa ja käyttöön otettavissa. Lähiesihenkilö tiedottaa työyhteisöä todetuista riskeistä ja toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista. Lähiesihenkilö tiedottaa myös yhteistyötahoja heitä koskevista asioista puhelimitse tai sähköpostilla.

3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Lieksan Kotipirtillä omavalvontasuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja arviointiin osallistuu koko henkilökunta.

Lieksan Kotipirtin omavalvonnan tavoitteena on asiakkaan omannäköisen elämän ja turvallisen arjen varmistaminen. Se määrittää ja ohjaa palvelujen järjestämisen omavalvontaa. Omavalvonta on kaikkien toimintaamme ohjaavien normien noudattamista käytännössä ja osa jokaisen työntekijän päivittäistä arjen tekemistä. Se myös auttaa meitä kehittämään toimintaamme, tuomaan esiin epäkohtia ja siten korjaamaan niitä. Henkilön perusoikeudet, itsemääräämisoikeus ja vapaus ovat kirjattuna Suomessa laajasti lainsäädännössä, kuten perustuslaissa ja yhdenvertaisuuslaissa. Työtämme ohjaavat näiden lisäksi sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, jotka edistävät muun muassa turvallisuutta, osallisuutta, sekä asukkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Palveluamme toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma on meillä päivittäinen arjen työväline, joka toimii osana laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan toiminnan sekä palvelujen laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus.

Yksikön on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Yksikön on laadittava päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki yksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Yksikössä on otettava huomioon yksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Kotihoidon omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

3.1 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma

julkisesti nähtävänä palveluyksikössä sekä kotihoidon repussa, jolloin asiakkaan on halutessaan mahdollisuus siihen heti tutustua. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei julkaista.

Konsernitasoinen omavalvontaohjelma ja palvelukohtainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön infotaululla osoitteessa Koulukatu 8 81700 Lieksa, yksikön nettisivuilla www.kotipirtti.fi ja henkilökunnan toimiston ilmoitustaululla.

Omavalvontasuunnitelman toteutusta seurataan ja raportoidaan neljännesvuosittain. Raportti on nähtävillä yksikön ilmoitustaulussa osoitteessa Koulukatu 8 81700 Lieksa, yksikön nettisivuilla www.kotipirtti.fi ja henkilökunnan toimiston ilmoitustaululla.

3.2 Suunnittelusta vastaavat henkilöt

Lähiesihenkilö Anne Liimatta anne.liimatta@kotipirtti.fi, p. 040 676 4965 ja vastuu sairaanhoitaja Emmi Lemettinen emmi.lemettinen@kotipirtti.fi p. 040 160 4068. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja Riikka Tahvanainen riika.tahvanainen@kotipirtti.fi p 045 213 8977.

3.3 Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Lähiesihenkilö ja vastuu sairaanhoitaja vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Lähiesihenkilö ja vastuu sairaanhoitaja vastaavat omavalvonta suunnitelman päivittämisestä. Päivittäminen tehdään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa vuoden vaihteessa. Henkilöstö tutustuu päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan ja luettuaan kuittaa sen luetuksi.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit.

Kun asiakkaalle myönnetään tilapäistä tai säännöllistä kotihoitoa palvelusetelillä, palvelun järjestäjä tekee palvelun myöntämisestä asiakkaalle viranhaltijapäätöksen. Viranhaltijan tehtävänä on vastata palvelutarpeen arvioinnista sekä *asiakassuunnitelman* laatimisesta ja päivittämisestä. Laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat asiakas, tarvittaessa hänen läheisensä tai hänelle määrätty edunvalvoja.

Palvelun tarpeen arviointi alkaa palvelun saajan luokse tehtävällä kartoituskäynnillä ja/tai palvelutarpeen arviointisoiotolla. Palvelun saajan ja hänen omaistensa kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista palveluista.

Asiakas voi tilata palvelun myös itse maksaen palveluhinnaston mukaisesti joko kokonaan tai osittain lisänä hyvinvointialueen tarjoamaa palvelua.

4.2 Palvelua koskevien toteuttamissuunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

Asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma, joka pohjautuu asiakkaalle myönnettyyn kotihoidon palveluun ja asiakkaalle laadittuun asiakassuunnitelmaan, asiakkaan elämäntietoihin, tapoihin ja voimavaroihin. Asiakassuunnitelma päivitetään aina kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia, avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakykyä koskevan arvioinnin perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan asiakkaan hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi.

Toimintakykyä arvioidaan RAI-arvioinneilla puolen vuoden välein tai voinnin muuttuessa. Lisäksi voidaan käyttää seuraavia mittareita: MMSE -muistin arviointi, MNA-ravitsemustilan mittari, BRADEN – painehaavariskin mittari, GDS-15-testi -masennusseula, CERAD-muistin arviointi (laajempi kuin MMSE).

Lieksan Kotipirtillä asiakkaan kanssa tehdään *toteuttamissuunnitelman* palveluntuottamisesta palvelusetelipäätökseen perustuen. Toteutamme kotiin annettava hoiva ja hoito siten, että asiakkaan tarvitessa sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä, ellei toisin ole sovittu.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelma kirjataan Hilikka- toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakas on mukana toteuttamissuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Asiakas voi halutessaan ottaa mukaan läheisen tai asianhoitajan.

Toteuttamissuunnitelman päivitetään palveluseteli- ja itsemaksavilla asiakkailla vähintään puolivuositain tai asiakkaan palvelun- ja hoidon muuttuessa. Päivitysvastuu on yksikön lähiesihenkilöllä, mutta varsinaisen asiakkaan kanssa tehtävän toteuttamissuunnitelman päivittää omahoitaja yhteistyössä yksikön vastuu sairaanhoitajan ja asiakkaan kanssa. Päivityksen yhteydessä päivitetään myös asiakkaan toimintakykyä kuvaava RAI- arvio.

Suunnitelmat tallennetaan sähköiseen Hilikka- toiminnan ohjausjärjestelmään, josta ne on hoitoon osallistuvan työntekijän saatavilla ja ohjaa asiakkaan päivittäistä palvelua ja hoitoa. Päivittämisen tarvetta seurataan asiakaskäynneillä.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012) 15 a § velvoittaa käyttämään iäkkään henkilön palvelutarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden selvittämisessä ja arvioinnissa kansallista arviointi- ja seurantamittaristoa RAI-arviointivälinettä. Palvelusetelituottaja tekee RAI- arvioinnin kaksi (2) kertaa vuodessa tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa. Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään toimintakykyarviossa yhteistyötä Siun soten kanssa ja raportoimaan RAI- tuloksista

Toteuttamissuunnitelmaa sekä hoidon tavoitteita noudatetaan päivittäisessä hoitotyössä ja kirjataan asiakkaan tietoihin toteutunut hoito ja huomiot. Ohjeiden noudattamista seurataan omavalvonnallisin keinoin toteutuneen hoidon, havaintojen ja mahdollisen palautteen perusteella ja puutteellisella toiminnan perusteella annetaan täsmällisempää ohjausta.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

4.3 Asiakkaan kohtelu

4.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas voi itse päättää ja vaikuttaa omaan hoitoonsa, hänen mielipidettään kuunnellaan.

Kotiin annettavissa palveluissa ei käytetä asiakkaan tahdosta riippumattomia toimenpiteitä, pakotteita tai rajoituksia.

4.4 Asiakkaan osallisuus hoidon suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen

Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua oman hoitonsa suunnitteluun ja päätöksentekoon omien voimavarojensa sekä sairauden rajoitteiden mukaisesti. Jos asiakkaalla on hoitotahto kirjattuna, noudatamme kaikessa hoidossa ja kohtaamisessa hoitotahtoa.

Palautetta otetaan vastaan päivittäin ja toimintaa/omavalvontaa kehitetään annetun palautteen pohjalta. Hyviksi koetut asiat pidetään ennallaan. Korjausta/kehitettävää vaativista asioista sovitaan toimenpiteet työyhteisön kesken.

Toteuttamissuunnitelmaan sisältyy asukkaiden mielipiteet ja toiveet esim. ruoan, pukeutumisen, hygienian ja levon suhteen. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa omaan hoivaansa myös terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan päämäärä on taata turvallinen ja laadukas asiointi, palvelu ja hoito. Asiakkaiden turvallisuus tulee asettaa etusijalle kaikissa tilanteissa. Asiakkaiden tulee saada riittävästi tietoa heidän hoitoonsa ja palveluihinsa liittyvistä asioista, kuten hoitovaihtoehtoista,

riskeistä ja mahdollisista seurauksista. Tämä tieto tulee tarjota selkeästi ja ymmärrettävästi. Asiakkaiden oikeuksien toteutumista tuetaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisella, asiakaspalautteella, muistutus- ja kantelu-oikeudella, ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisella, sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnalla ja asiakas- ja potilasosallisuudella.

4.4.1 Palautteen kerääminen

Laadun ylläpitäminen on meille keskeinen tekijä, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja palveluun. Laadun ylläpitäminen vaatii johdon sitoutumista, henkilöstön aktiivista osallistumista ja asiakkaan tarpeiden jatkuvaa huomioimista.

Asiakaspalautteet ovat yksi laadun mittari. Palautetta kerätään suullisesti lähes päivittäin, kun keskustellaan asiakkaan kanssa. Palautetta voi antaa suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla niin asiakkaan kuin omaistenkin toimesta. Omaisia ohjataan ensisijaisesti olemaan yhteydessä asukkaan omahoitajaan kaikissa hoitoon liittyvissä kysymyksissä tai epäselvyyksissä. Tarvittaessa asiat käsitellään koko tiimissä. Reklamaatiotilanteet käsitellään koko työyhteisön kesken ja tarvittaessa niihin otetaan mukaan Siun soten edustaja.

1. Asiakastyytyväisyyskyselyt: Asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset palveluista kerätään kyselyiden avulla. Tämä antaa suoraa palautetta palvelun laadusta ja kehityskohteista.

2. Asiakaskeskustelut: Syvällisemmät keskustelut asukkaiden ja tai omaisten kanssa voivat tuoda esille asioita, joita kyselyt eivät saata huomata. Laadun mittarina päivittäin tyytyväinen asukas.

3. Koulutuksen ja henkilöstön osaamisen arviointi: työntekijöiden koulutuksen ja osaamisen taso vaikuttaa suoraan palvelun laatuun. Jokainen työntekijä on vastuussa laadusta.

4. Raportointi ja seuranta: Säännöllinen raportointi ja tietojen seuranta auttavat pitämään laadunvalvontaprosessin jatkuvana, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ongelmiin.

Noudatamme toiminnassamme toimintaa koskevia lakeja ja säädöksiä sekä Valvontalakia. Oma-valvontamme on systemaattista laadun hallintaa ja kehittämistä.

4.4.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palaute on toiminnansuunnittelun keskiössä. Kaikki palaute käsitellään luottamuksellisesti. Toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta yhdessä koko työyhteisön kesken. Reklamaatiot käsitellään aina koko henkilökunnan kesken tiimipalavereissa. Vastuu toiminnan kehittämisestä on ensisijaisesti lähiesihenkilöllä, mutta siihen osallistuu koko henkilökunta.

4.5 Asiakkaan oikeusturva

Henkilökuntaa ja lähiesihenkilöä koulutetaan säännöllisesti ja potilasturvallisuuden poikkeamia seurataan sekä analysoidaan säännöllisesti palveluyksikössä ja lisäksi konsernitasolla. Potilasasiakirjojen laatimisesta, käsittelystä ja säilyttämisestä on ajantasainen ohjeistus. Valvontaviranomaisille annetaan tarvittavat tiedot potilaskantelujen käsittelemiseksi ja toiminnassa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia ml. muistutuksiin vastaaminen. Selvityspyynnöt tallennetaan ja käsitellään.

Sosiaalipalvelua annettaessa toiminta pohjautuu keskeisten sosiaalihuollon palvelua ohjaaviin lakeihin, kuten sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Tietosuojaan suhteen asukkaiden osallisuus on oleellisessa asemassa, asiakkaat määrittelevät mille tahoille tietoa voidaan luovuttaa. Omaisilla on mahdollisuus osallistua läheisensä arkeen oman halukkuutensa mukaisesti.

4.5.1 Epäasiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden-/sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta lähiesihenkilölle. Palautetta voi antaa sähköisesti, soittamalla ja myös nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa.

Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe. Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

4.5.2 Oikeusturva ja muistutusten käsittelystä vastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita, omaisia ja henkilökuntaa asiakkaan kohteluun, osallistumiseen, oikeuksiin ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava ja hän voi toimia myös sovittelevassa roolissa. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia koskevan lain (739/2023) mukaisesti potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna. Pohjois-karjalan hyvinvointialueella muistutuksen voi tehdä Siun soten verkkosivuilla osoitteessa: <https://www.siunsote.fi/asiakkaan-opas/ohjeet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon/#Muistutus>

Sosiaali- ja potilasvastaavat

Palveluaika ma klo 8.30–11.30, ti-to klo 9–11

Puh. 013 330 8265 ja 013 330 8268 (tavoitettavissa ma-ke)
sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

Käyntiosoite:
 Torikatu 18 A, 3 krs
 80100 Joensuu
 Tapaamiset ajanvarauksella

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

p. 09 5110 1200

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Muistutuksen vastaanottaja

Lähiesihenkilö Anne Liimatta anne.liimatta@kotipirtti.fi 040 676 4965

Toimitusjohtaja Riikka Tahvanainen, riikka.tahvanainen@kotipirtti.fi 045 213 8977

Muistutus menettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja yksikössä omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön lähiesihenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää tiimipalaverissa ja Hilikka-viestinä.
- Sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön lähiesimiehen ja toimitusjohtajan toimesta.
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa lähiesihenkilö

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Tarvittaessa em. asioihin palataan ja muistutetaan henkilöstöä.

Muistutuksesta annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

5.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Työotteena on asiakkaiden omia voimavaroja ylläpitävä työote, jolla mahdollistetaan asiakkaan omatoimisuus. Voimavaroja ylläpitävä työote on koko henkilökunnan vastuulla. Henkilökunta on saanut koulutusta työergonomiasta.

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisten toimien yhteydessä. RAI-toimintakyky mittari 2krt/vuosi. Omahoitaja tekee kolmen kuukauden välein väliarvion, jossa toteuttamissuunnitelman mukaisia tavoitteita arvioidaan.

5.2 Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on perusedellytys ikääntyneen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaamiselle. Oikeanlaisella ravitsemuksella voidaan vaikuttaa moniin sairauksiin, niiden syntymiseen ja oireiden hoitamiseen ja ehkäisemiseen. Asiakasta tuetaan tarvittaessa hyvän ravitsemustilan saavuttamisessa asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan esim. punnitsemalla hänet kerran kuukaudessa. Muutoksia seurataan säännöllisesti ja arvioidaan asukkaan tilaa. Mikäli RAI-arvioinnissa havaitaan aliravitsemusta, tehdään asiakkaalle MNA-mittaus (ravitsemustilan mittari).

Mikäli ravitsemuksessa tai nesteensaannissa havaitaan puutteita asiakkaan kohdalla, otetaan käyttöön nesteseuranta listat, kyseisessä tapauksessa ravitsemuksesta ja nesteytyksestä kirjataan joka käyntikerroilla.

5.3 Hygieniakäytännöt

Kaikille työntekijöille perehdytetään hygieniakäytäntöjen ja aseptiikan perusteet, sisältäen erityisesti käsien pesemisestä ja desinfektioista huolehtimisen, aseptisen työjärjestyksen noudattamisen sekä suojainten oikeaoppisen käytön.

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä.

Työntekijöiden käyttöön hankitaan tarvittavat suojavälineet ja ohjeistetaan niiden käyttö. Tarvittaessa työntekijät saavat myös asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektioitautien leviämistä (erityisesti influenssa).

Puutteelliseen tai hygieniaoheiden vastaiseen toimintaan puututaan viivytyksettä ja ohjeistetaan henkilöstöä noudattamaan oikeita menettelytapoja.

Henkilökunta käyttää työssään siistiä ja asianmukaista suojavaatetusta. Henkilökunta käyttää hoitotoimissa suojakäsineitä ja tarvittaessa muita suojaimia. Hoitotyössä rakennekynnet, sormukset ja rannekorut ovat kielletty. Kasvojen alueen lävistykset ja riippuvat korut ovat turvallisuusriski hoitajalle.

5.4 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta

sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) – THL

5.5 Terveysten- ja sairaanhoito

Kotona asuva asiakas on Siun soten avoterveydenhuollon palvelujen piirissä. Kotihoidon työntekijä vastaa asiakkaan terveydentilan seurannasta sekä arvioinnista ja sairauksien hoitamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Hoitavan lääkärin vastuulla on lääkitys ja sairaanhoidollisten toimenpiteiden määrääminen.

Kotihoidon asiakkaan taustatietolomake/hoitajan lähete päivystykseen täytetään säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaista asianmukaisesti ja annetaan asiakkaan mukaan jatkohoitoa varten.

Kotihoidon työntekijä vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratoriotutkimusten pyytämisestä, näytteiden ottamisesta (ellei asiakas käy itse näytteenotossa) ja näytteiden kuljettamisesta tutkittavaksi. Kotihoidon työntekijä varmistaa, että vastaukset tulevat huomioituksi ja jatkohoito-ohjeet otetaan huomioon asiakkaan hoidossa.

Asukkaiden terveyttä seurataan ja edistetään säännöllisillä verenpaine-, verensokeri- ja painon mittauksilla sekä lääkityksen seuraamisella. Vastuu terveyden- ja sairaanhoidosta kuuluu jokaiselle hoitajalle omassa työvuorossaan

5.6 Lääkehoito

Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Lääkkeiden annostelu toteutetaan lääkehoitosuunnitelmassa kirjattujen periaatteiden mukaisesti. Asiakkaan kokonaislääkitys tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Asiakasta avustetaan lääkkeiden ottamisessa sekä tarvittaessa järjestetään lääkkeiden jakaminen.

Lääkehoito toteutetaan asiaan perehdytetyn, vastaavalta lääkäriltä lääkeluvan saaneen lähihoitajan toimesta yksikön lääkehoitosuunnitelmassa olevien osaamisvaatimusten mukaisesti.

5.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Kotihoidon asiakkaalla voi olla useita eri palveluita yhtäaikaaisesti. Iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat erityisen riskialttiita. Asiakkaan kannalta toimivan ja hänen tarpeitaan vastaavan palvelun turvaamiseksi kotihoidossa tehdään yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

Hoitoyksiköstä toiseen tietojen välitykseen käytetään suullista raportointia sekä tietojen välittämistä paperilomakkeella.

Asiakkaan siirtyessä yksityisen palvelutarjoajan palveluihin esim. yksityiselle lääkäriasemalle, asiakastiedon luovuttamiseen tarvitaan asiakkaan kirjallinen lupa.

Kotihoidon henkilöstö tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan hoitoon liittyvien muiden tahojen kanssa, esim. vapaaehtoiset, järjestöt ja seurakunnat. Moniammatillisia yhteisiä kokouksia järjestetään tarvittaessa asiakkaan tilanteen tai hoidon tarpeen muuttuessa, mukana voivat olla esim., asiakas-/sosiaalihoaja, vastuu sairaanhoitaja. Kokouksista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen tarpeistaan lähtien.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Kotihoidon asiakas asuu omassa kodissaan ja päättää itse kotiinsa liittyvistä asioista. Kotihoidon työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asumisturvallisuuden tarkistuslistan mukaisesti asumisen turvallisuusnäkökohtia. Työntekijä ohjaa asiakasta ja toteuttaa tarvittaessa kodin turvallisuuteen liittyviä asioita korjaavin toimenpitein. Kotona asumisen turvallisuutta tuetaan erilaisilla teknisillä laitteilla, kuten turvapuhelin, turvaliesi, kulunvalvonta, palo- ja häikävaroitin sekä kuvapuhelin.

Henkilöstöllä on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta) sekä ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Kotihoidon henkilökunta noudattaa toimintaa ohjaavia lakeja sekä Siun soten ohjeita ja määräyksiä. Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (entinen huoli-ilmoitus) tehdään, jos asiakkaan sosiaalihuollon tarve on ilmeinen tai asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Ensisijaisesti työntekijä ohjaa asiakkaan hakemaan sosiaalipalveluja tai asiakkaan antaessa suostumuksensa, ottaa yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen tuen tarpeen arvioimiseksi.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä sekä ohjeistuksesta ja osaa toimia asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa. Keskeistä on, että työyhteisössä vallitsee asiakasturvallisuuden kehittämiseen myönteisesti ohjaava ja kannustava työskulttuuri.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Kotihoidon toimintaa ohjaava keskeinen lainsäädäntö:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalviteista (980/2012)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveystalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) • Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)

- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet.

Toimintaa ohjaavat Siun soten Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Palvelusetelissäntökirja Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut Palveluset ja

7. HENKILÖSTÖ

7.1 Hoitohenkilöstön määrä sekä sijaisten käytön periaatteet

Lieksan Kotipirtin kotihoidon henkilöstöä ohjaa lähiesihenkilö. Kotihoidossa työskentelee lähihoitajia ja sairaanhoitajia. Lähihoitaja tekevät kaksivuorotyötä, sairaanhoitaja arkisin aamuvuoron maanantaista perjantaihin. Kotihoidon työssä edellytetään itsenäistä työtettä, vastuunkantoa ja hyviä vuorovaikutustaitoja.

Kelpoisuuslaki ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä määrittää henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus voivat toimia sellaisissa tehtävissä mitkä vaativat kelpoisuutta

Työhaastattelussa tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset. Valviran ammattioikeuksien rekisteröinti tarkistetaan JulkiTerhikki/Suosikki-palvelun kautta ja rekisteröintitodistuksesta. Lisäksi tarkistetaan henkilöllisyys ja ajokorttiluokka. Kaikista asiakirjoista vaaditaan nähtäväksi alkuperäiset todistukset ja merkinnät tarkastuksista tallennetaan työvuorovelhon lomakkeisiin.

Kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Rekrytoivan lähiesihenkilön pitää aina olla varma siitä, että tehtäviin hakeutuvien henkilöiden kielitaito on riittävä kyseiseen työhön (B2 / C1). Kielitaito on pyydettyä todistettava.

Työsopimusta tehtäessä työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote.

Sijaisia käytetään sairauslomiin ja muihin poissaoloihin. Sijaisina käytetään ensisijaisesti tuttuja sijaisia, sijaiset saavat aina perehdytyksen työhön.

Lähiesihenkilö vastaa riittävästä henkilökunnan määrästä suhteessa asiakasmäärään. Tarvittaessa henkilökuntaa rekrytoidaan te-palvelujen, sosiaalisen median ja maksullisten rekry-kanavien kautta.

7.2 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Yrityksen tavoitteena on, että yksikössä on päteviä ja ammattitaitoisia työntekijöitä, joiden osaamista kehitetään suunnitelmallisesti. Tavoitteena on varmistaa onnistuneen perehdyttämisen avulla, että työntekijä perehtyy konsernin arvoihin, tavoitteisiin ja päämääriin, työyhteisöön, työympäristöön, työtehtävään sekä työhön kohdistuviin odotuksiin.

Palveluyksikön hoito- ja/tai hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, potilas-/asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysohjelman mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Perehdytys dokumentoidaan työvuorovelhon lomakkeisiin.

Lähiesihenkilö perehdyttää uudet työntekijät työtehtäviin, asiakkaisiin ja yksikön käytänteisiin. Yksikköömme on laadittu perehdytyskansio ja perehdytyskaavake. Perehdytykseen osallistuu koko henkilökunta. Perehdytyskaavakkeeseen kirjataan perehtyjän ja perehdyttäjän nimi, päivämäärä ja perehdytetty asia. Uusi työntekijä perehdytetään ja koulutetaan asiakkaan luona mm. tarvittavien apuvälineiden käyttöön.

Uusi työntekijä tutustuu yksikön omavalvonta suunnitelmaan ja se käydään läpi suullisesti keskusteluissa lähiesihenkilön kanssa sekä henkilöstökokouksissa. Uusi työntekijä perehtyy asiakastyön kirjaamiseen vakituisen työntekijän ohjauksessa. Lähiesihenkilö ja vastuu sairaanhoitaja tarkastavat säännöllisesti kirjaamisten ajantasaisuutta ja asianmukaisuutta ja ohjaavat työntekijöitä kirjaamisen oikeellisuudessa.

Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa perehdytystä.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Työntekijöillä on käytettävissä Skholelta koulutuslupa, josta löytyy runsaasti koulutusmateriaalia. Henkilökunta saa säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta. Henkilökunnan täydennyskoulutusta määrittelee suurimmaksi osaksi asiakkaiden tarpeet; näitä voivat olla eri sairaudet ja niiden hoitomuodot, lääkehoito, haavat, haastava käyttäytyminen, saattohoito tai muut erityistarpeet.

Henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ylläpitää ammattitaitoaan ja osallistua työnantajan järjestämään täydennys- ja muuhun lisäkoulutukseen. Kotihoidossa tarvittava osaaminen varmistetaan ja koulutustarpeet arvioidaan kehityskeskustelun yhteydessä. Lähiesihenkilö informoi työntekijöiden koulutustarpeista toimitusjohtajaa. Lähiesihenkilö seuraa koulutustarjontaa esim. SiunSoten koulutuskalenteria.

Palveluyksikön henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan koulutusseurannan, havaintojen, palautteiden sekä tavoite- ja kehityskeskustelun avulla sekä voimassa olevien pätevyysien seurannan avulla. Tunnistettuihin osaamisvajaisiin tai epäasianmukaisuuksiin reagoidaan tukemalla työntekijää lisäperehdytyksellä tai -koulutuksella, säännöllisellä seurannalla sekä yhteisellä avoimella keskustelulla. Käytössä on myös varhaisen tuen malli, joka kannustaa varhaiseen reagointiin ja mahdollisten haasteiden ennakointiin.

Opiskelijoiden kohdalla toimimme Turvallinen lääkehoito; Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6 periaatteiden mukaan ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Opiskelijan on oltava kirjoilla oppilaitoksessa voidakseen toteuttaa lääkehoitoa sijaisena toimiessaan. Opiskelijalle nimetään ohjaaja (sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö), jolla on voimassa olevat lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat ja riittävä käytännön kokemus. Opiskelija saa toimia tilapäisesti laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä aina vain ohjauksen ja valvonnan alaisena. (Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Sairaanhoidon opiskelija voi tilapäisesti toimia sairaanhoitajan tehtävissä, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140 opintopistettä) kyseiseen tutkintoon johtavista opinnoista eikä opintojen

aloittamisesta ole kulunut yli 10 vuotta. Lisäksi hänellä tulee olla voimassa olevat lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat.

Sairaanhoidon opiskelija voi toimia hoitotehtävissä, kun hän on suorittanut vähintään 60 opintopistettä ja suorittanut työssäoppimisen harjoittelujaksot terveydenhuoltoalan kohteessa hyväksytysti.

Lähihoitajaopiskelija voi toimia hoitotehtävissä, kun hän on suorittanut kasvun tukemisen ja hoito- ja huolenpidon opinnot.

Lääkehoitosuunnitelman mukaan sijaisena toimiva lähihoitajaopiskelija antaa asiakkaille valmiiksi annosteltuja, luonnollista tietä annettavia lääkkeitä, mikäli se on yksikön kannalta tarkoituksenmukaista.

7.3. Toimitilat

Kotihoidon toimitilat ovat Lieksan Kotipirtin toimisto- ja taukotilat. Asiakkaat eivät käy näissä tiloissa. Siivouksesta huolehtii siistijä. Henkilöstö käyttää Lieksan Kotipirtti Oy:lle hankittuja työvaatteita, jotka pestaan Lieksan Kotipirtillä. Roskat lajitellaan ja viedään roskakatokseen, josta löytyy merkityt keräysastiat. Patterit kerätään siihen osoitettuun laatikkoon ja viedään S-marketin kierrätyspisteeseen.

Asiakastyö tehdään asiakkaan kotona, jossa toimitaan asiakkaan ehdoilla.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Teknologisilla apuvälineillä tuetaan kotona asumista, sopivat laiteratkaisut arvioidaan ja suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Kotihoidon työntekijöillä on käytössä mobiili asiakas- ja potilastietojärjestelmä, jolla asiakastiedot kirjataan pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Toimivuudesta ja huollosta vastaa Myneva Hilikka.

Asiakkaalla voi olla erilaisia turvalaitteita, jotka sovittu asiakassuunnitelmassa. Lieksan Kotipirtti Oy ei vastaa asiakkaan turvalaitteista asiakkaan kotona.

Turvapuhelin ja hälytyspainike toimivat sisätiloissa. Apua hälytetään painamalla ranteessa tai kaulanauhassa pidettävää painiketta. Palvelun käyttö edellyttää, että asiakas luovuttaa kotiavaimensa turvapalvelun käyttöön ja auttamiskäynti on järjestettävissä inhimillisen ajan puitteissa. Turvapuhelimeen voidaan liittää erilaisia paloturvallisuuteen liittyviä lisälaitteita, kuten palo- ja häikävaroitin sekä liesivahti.

Poistumisvalvonta antaa automaattisen ilmoituksen, jos asiakas poistuu asunnostaan esimerkiksi yöaikaan. Poistumisvalvonta soveltuu vain yksin asuville asiakkaille. Paikannettavaan turvakelloon voidaan asettaa alue, jonka sisäpuolella käyttäjä saa liikkua vapaasti. Rajan ylityksestä lähtee automaattinen ilmoitus. Paikannettavalla turvakellolla voi hälyttää apua kodin ulkopuolella.

Vuodevahti lähettää ilmoituksen, kun asiakas poistuu vuoteesta tai palaa sinne. Aktiivisuuden seurannan avulla voidaan seurata asiakkaan aktiivisuutta ja päivärytmiä esimerkiksi liikkuminen asunnossa, jääkaapin käyttö tai vessassa käyminen. Seuranta tapahtuu erilaisten sensorien avulla. Järjestelmä hälyttää automaattisesti, jos aktiivisuuden tasossa tapahtuu

muutoksia.

Lääkehoidon toteuttamisen turvaamiseksi käytetään lääkeannostelurobottia. Robotti muistuttaa lääkkeen ottamisesta ja lähettää ilmoituksen läkehoidosta vastaavalle taholle, jos lääke jää ottamatta. Kotihoidon työntekijät/läheinen huolehtivat lääkkeiden lisäämisen robottiin kahden viikon välein. Kotihoidon käyntejä voidaan tehdä myös kuvapuhelimen avulla ns. etäkäynteinä. Kuvapuhelimen käytöstä sovitaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa

Seurantasoitto palvelu on tarkoitettu asiakkaalle, joiden voimien seuranta tehdään soitto palveluna. Säännöllisen kotihoidon asiakkaille seurantasoitot sisältyvät kuukausimaksuun,

Kotihoidon asiakkaan turvalaitteiden asentamisesta vastaa Siun Sote ja huoltoon lähettämisestä vastaavat kotihoidon työntekijät. Turvapuhelinta asennettaessa asiakas ja läheiset perehdytetään testaamaan toimivuus säännöllisesti. Kotihoidon henkilöstö varmistaa säännöllisten kotihoidon asiakkaiden käyntien yhteydessä turvapuhelinten, ovihälyttimien, sekä muiden turvalaitteiden toiminnan ja ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista suoraan turvapuhelinpalvelukeskukseen. Turvalaitteiden hälytykset ohjautuvat Siun soten turvapalvelukeskukseen, joka toimii ympäri vuorokauden.

Turvapalvelukeskuksen päivystäjä arvioi asiakkaan tilanteen ja avun tarpeen kiireellisyyden.

7.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut toteutetaan asiakkaan kotona, joten pääsääntöisesti asiakkaan hoivassa ja hoidossa käytetään asiakkaan omia välineitä ja tarvikkeita. Lisäksi käytetään Kotipirtin hankkimia asiakkaiden hoivaan ja hoitoon tarvittavia yleisiä välineitä, kuten verenpaine-, kuume- ja verensokerimittarit lisäksi asiakkaan hoitoon tarvittavien instrumenttien (pinsetit, sakset yms.)

Kotihoidon työntekijöillä on Kotipirtin hankkimat ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, toimistotarvikkeet, lukittavat toimistokaapit ja tarvittaessa lääkekaapit, Atk-laitteet ja ohjelmistot, suojatun sähköpostin asiakastietojen välittämiseen tilaajalle, puhelimet (henkilöstön työkäyttöön) sekä tarvittaessa kopiokoneet.

Näytteenoton tutkimuspyynnön mukaiseen Islabin näytehintaan sisältyvät myös välineet. Välineet voi tilata/noutaa näytteenottokeskuksesta (verinäyteputket, holkit ja neulat sekä PLV- purkit ja – putket sekä tarrat näyteputkiin).

Siun soten asiakkailla, joilla on todettu pitkäaikainen sairaus tai vamma, voi olla oikeus saada hoitotarvikkeita maksutta. Sairausten hoitoon kuuluvien hoitotarvikkeiden jakelu perustuu aina yksilöllisesti määriteltyyn tarpeeseen ja terveyden- tai sosiaalihuollon ammattihenkilön suorittamaan arviointiin ja seurantaan sekä asiakkaalle laadittuun suunnitelmaan. Kotihoidon työntekijä auttaa tarvittaessa asiakasta hoitotarvikkeiden hankinnassa Siun soten hoitotarvikejakelun periaatteiden mukaisesti, muut hoitotarvikkeet asiakas maksaa itse.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveysthuollon 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. Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Kotihoidossa käytettäviä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat esim. pyörätuolit, rollaattorit, hoitosängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ja haavasidokset. Kotihoidon yksiköihin on nimetty laitevastaavat laiteturvallisuutta lisäämään.

Laitteen valmistaja on vastuussa siitä, että laite soveltuu sille tarkoitettuun tehtävään. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (1505/1994, 13§) määrää, että käyttäjän vaaratilanneilmoitus on täytettävä aina, kun havaitaan tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vakavaan heikkenemiseen tai kuolemaan ja joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksien tai suorituskyvyn muutoksesta tai häiriöstä sekä riittämättömistä merkinnöistä tai käyttöohjeista. Ilmoitus on tehtävä myös silloin kun laitteen ja tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle.

Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista: vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta ja läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee pääsääntöisesti kaikkia ammatissaan terveydenhuollon laitteita käyttäviä ammattiryhmästä tai asemasta riippumatta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena. Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) Lääkinnälliset laitteet Mannerheimintie 166 PL 55 00034 Helsinki Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi Viallisista laitteista, apuvälineistä ja tarvikkeista tehdään lisäksi vaaratilanneilmoitus. Vaaratilanneilmoitusten teko varmistetaan organisaatiossa yhtenäisellä vaaratilanneilmoitusten käsittelyohjelmalla (Laatuportti), sekä organisaation läpi leikkaavalla tiedonannolla ja koulutuksella ohjelman käyttöön ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyyn liittyen. Mahdollinen reklamaatio tehdään hankintatoimen ohjeiden mukaisesti.

8 ASIAKAS- JA POTILATIETOJEN KÄSITTELY

Kotihoidossa asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin rekistereihin. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Tietoturva ja henkilötietojen käsittely on liitetty osaksi organisaation perehdytyskokonaisuutta. Lisäksi työnantajan koulutusvaatimukseen kuuluu kaikille työntekijöille Shkolen verkkokurssi: Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy Tietoturva- ja tietosuojakäsikirjaan.

Työhön/työharjoitteluun tullessaan työntekijä/opiskelija/muu henkilö allekirjoittaa Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolla hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta myös työsuhteen/harjoittelun päättymisen jälkeen. Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena, joista toinen jää työntekijälle/harjoittelijalle ja toinen työnantajalle. Työntekijä sitoutuu olemaan käsittelemättä niiden potilaiden/asiakkaiden tietoja, joihin hänellä ei ole hoito-/asiakassuhdetta (esim. omat asiakas/potilastiedot) sekä olemaan ilmaisematta potilas- ja asiakastietoja sivullisille.

Lähiesihenkilö vastaa siitä, että työntekijä/opiskelija vastaanottaa, perehtyy ja allekirjoittaa yllä mainitut lomakkeet sekä saa perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojaan.

Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Tietosuojan toteutumista valvotaan säännöllisesti.

Asiakkaan tarkastuspyyntöön perustuvan valvonnan, joka liittyy asiakas- ja potilasrekisteriin, toteuttavat tietosuojavaltuutetut ja Kanta-palveluun liittyvän valvonnan KELA ja tietosuojavaltuutetut. Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot asiakasasiakirjoistaan, jos edellisestä samaa asiakirjaa koskevasta pyynnöstä on kulunut aikaa yli yksi vuosi. Maksua ei peritä myöskään silloin, kun asiakirjaan on tehty hoitoa/palvelua koskeva merkintä sen jälkeen, kun asiakirjasta on edellisen kerran annettu hänelle kopio, vaikka aikaa olisi kulunut vähemmän kuin vuosi.

Ikäihmisten palvelujen tietosuojaseloste (30.12.2022, sosiaalihuollon asiakasrekisteri) on julkisesti nähtävillä Siun soten nettisivuilla www.siunsote.fi/henkilotietojen-kasittely, intrassa sekä yksikössä ilmoitustaululla ja saatavilla kotihoidon henkilöstöltä. Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaamisen tulee olla asiakaslähtöistä ja asiakkaan toimintakykyä kuvaavaa, ei pelkkä tehtäväluettelo. Pääsääntöisesti asiakastyön kirjaaminen tapahtuu kotikäynnin yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa. Uuden työntekijän perehdyttäminen kirjaamiseen on jokaisen työntekijän vastuulla. Lisäksi perehtyvällä työntekijällä on itsellään velvollisuus huolehtia oikeaoppiseen kirjaamiseen perehtymisestään.

Potilasasiakirjoilla tarkoitetaan potilaan hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa käytettäviä, laadittuja tai saapuneita asiakirjoja tai teknisiä tallenteita, jotka sisältävät potilaan terveydentilaa koskevia tai muita henkilökohtaisia tietoja. Potilasasiakirjojen laatiminen on lakisääteistä. Kaikki potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä.

Potilasasiakirjojen tarkoituksena on palvella

- potilaan hoidon suunnittelua, toteutusta ja seuranta
- hoidon jatkuvuuden edistämistä
- potilaan tiedonsaantioikeutta ja oikeusturvaa
- terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeusturvaa
- terveydenhuollon palvelujen turvallisuutta ja laadunvalvontaa
- toiminnan suunnittelua ja arviointia sekä tutkimusta ja opetusta.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan, riskin vakavuuden mukaan, suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210612>

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Kotipirtti Oy:n toimitusjohtaja

Lieksassa 5.3.2026



Riikka Tahvanainen

Toimitusjohtaja

Lainsäädäntö

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988)
- Sotilasvammalaki (404/1948)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, STM julkaisu 2021:6
- Elintarvikelaki (297/2021)
- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen järjestämiseksi 2024, STM julkaisu 4/2024