

# **Kotihoidon omavalvonta- suunnitelma**

## **Nurmes kotihoito**

### **2024**

## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### Nurmes kotihoito

#### Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	5
1.1	Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus .....	5
1.2	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat .....	5
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
2.1	Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus .....	7
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	8
3.1	Palvelun sisällön omavalvonta.....	8
3.2	Tilojen turvallisuuden varmistaminen .....	9
3.3	Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen .....	9
3.4	Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen .....	9
3.5	Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot) .....	9
3.6	Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	9
3.7	Riskien tunnistaminen.....	10
3.8	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	11
3.9	Korjaavat toimenpiteet .....	11
3.10	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano.....	11
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt .....	11
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	12
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	12
5.1	Palvelutarpeen arviointi .....	12
5.2	Hoito- ja palvelussuunnitelma .....	13
5.3	Asiakkaan kohtelu.....	14

5.3.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	14
5.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	15
<b>5.4</b>	<b>Asiakkaan osallisuus .....</b>	<b>16</b>
5.4.1	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....	16
<b>5.5</b>	<b>Asiakkaan oikeusturva .....</b>	<b>16</b>
5.5.1	Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista .....	17
<b>6</b>	<b>Palvelun sisällön omavalvonta .....</b>	<b>17</b>
<b>6.1</b>	<b>Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta .....</b>	<b>18</b>
<b>6.2</b>	<b>Ravitsemus .....</b>	<b>19</b>
<b>6.3</b>	<b>Hygieniakäytännöt .....</b>	<b>19</b>
<b>6.4</b>	<b>Terveyden- ja sairaanhoito .....</b>	<b>21</b>
<b>6.5</b>	<b>Lääkehoito .....</b>	<b>22</b>
<b>6.6</b>	<b>Monialainen yhteistyö .....</b>	<b>23</b>
<b>6.7</b>	<b>Elämän loppuvaiheen hoito .....</b>	<b>23</b>
<b>7</b>	<b>Asiakasturvallisuus .....</b>	<b>24</b>
<b>7.1</b>	<b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....</b>	<b>24</b>
<b>7.2</b>	<b>Henkilöstö .....</b>	<b>26</b>
7.2.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	26
7.2.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	27
7.2.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	27
<b>7.3</b>	<b>Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....</b>	<b>28</b>
<b>7.4</b>	<b>Toimitilat .....</b>	<b>28</b>
<b>7.5</b>	<b>Teknologiset ratkaisut .....</b>	<b>28</b>
<b>7.6</b>	<b>Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....</b>	<b>30</b>
<b>8</b>	<b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....</b>	<b>31</b>
<b>8.1</b>	<b>Asiakastyön kirjaaminen .....</b>	<b>33</b>
<b>9</b>	<b>Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....</b>	<b>33</b>
<b>10</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta .....</b>	<b>33</b>
<b>11</b>	<b>Liitteet .....</b>	<b>35</b>

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
31.5.2023	Siirretty uudelle pohjalle: otsikointi muuttunut ja uudet, tarvittavat tiedot lisätty.	Minna Penttinen
22.11.2023	omavalvontasuunnitelman päivittäminen uudelle pohjalle.	Arja Kurkivuori-Kejonen
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja on Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote/ikäihmisten palvelut, Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu. Palveluntuottajan Y-tunnus on 3221317–4.

Toimintayksikön nimi on Nurmes kotihoito ja osoite Pappilansuora 15, 75530 Nurmes.

Yksikön palveluesihenkilö on Arja Kurkivuori-Kejonen, p. 013-3306644 [arja.kurkivuori-kejonen@siunsote.fi](mailto:arja.kurkivuori-kejonen@siunsote.fi).

Palvelualueen kotihoidon palvelupäällikkö on Eeva Nykänen, p. 013-3309928 [eeva.nykanen@siunsote.fi](mailto:eeva.nykanen@siunsote.fi)

Palvelualueen johtaja on 1.1.24 alkaen Kati Poutanen, p. 013 3307316 [kati.poutanen@siunsote.fi](mailto:kati.poutanen@siunsote.fi)

Palveluntuottaja Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote

Y-tunnus 3221317–4

### 1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Nurmes kotihoito

Postinumero: 75530

Postitoimipaikka: Nurmes

Esihenkilö: Arja Kurkivuori-Kejonen

Katuosoite: Pappilansuora 15

Puhelin: 013-330 6644

Sähköposti: [arja.kurkivuori-kejonen@siunsote.fi](mailto:arja.kurkivuori-kejonen@siunsote.fi)

Palvelumuoto: Kotihoito. Säännöllisiä asiakkaita noin 154, tilapäisiä asiakkaita noin 55, lisäksi turvapalveluasiakkaita.

#### Kotihoitopalvelut

Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Palvelujen järjestämistapaan voivat vaikuttaa maantieteellinen etäisyys, palvelujakson kesto, kotikäyntien toistuvuus, asumisympäristö ja asiakkaan muut palvelut. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan omaisten/ läheisten antama apu sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Harkinnanvaraisten palvelujen järjestämisessä huomioidaan myös kotihoidon käytettävissä olevat resurssit.

**Kotona asumista** tukevat palvelut ovat ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä edistävää toimintaa, sisältäen esimerkiksi neuvontaa ja ohjausta, sosiaalityötä sekä kotiin annettavia tukipalveluja, kuten ateriapalvelua ja muita kodinhoidollisia palveluja.

**Tilapäinen kotihoito** voi olla kotihoitoa tai kotisairaanhoidoa. Käynnit ovat joko määräaikaista enintään 2 kuukauden ajan tai yksittäisiä käyntejä.

**Säännöllinen kotihoito** voi olla kotihoitoa, kotisairaanhoidoa tai niiden yhdistelmää. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiksi luetaan henkilöt, joilla on säännölliset sovitut käynnit vähintään kerran viikossa, kun palvelujen kesto on yli kaksi kuukautta. Lisäksi asiakkaalle on laadittu ja voimassa olevat asiakas- ja toteuttamissuunnitelmat.

**Kuntouttava arviointijakso** on tarkoitettu asiakkaille, joilla säännöllisen kotihoidon tarve näyttää todennäköiseltä. Arviointijakson aikana selvitetään asiakkaan toimintakykyä erilaisin toimintakykymittarein ja testein sekä arvioidaan kuntoutumisen mahdollisuutta ja kotona selviytymistä. Arviointijakson pituus on enintään kuusi viikkoa.

**Miun aktiivinen arki kuntoutusjakso** on tarkoitettu säännöllisen kotihoidon asiakkaille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja pärjääminen kotona on vaikeutunut tai vaarassa vaikeutua. Asiakas ja asiakkaan omatyöntekijä ja/tai omahoitaja arvioivat yhdessä arkikuntoutusjakson tarvetta ja hyötyjä. Arvioinnin pohjalta laaditaan moniammatillisesti asiakaslähtöinen arjen kuntoutumissuunnitelma ja käynnistetään arkikuntoutus toimintakyvyn palauttamiseksi. Kuntoutusjakson pituus on enintään 12 viikkoa.

**Tilapäinen tehostettu kotihoito** on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tehostettua sairaanhoidollista hoitoa kotona tai asumispalveluissa. Tehostetun kotihoidon henkilökunta tekee tarvittaessa hoidon tarpeen arviointeja kotona tai asumispalveluyksiköissä asiakkaan voinnin muuttuessa äkillisesti.

**Tuettua asumista** järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat sosiaaliohjausta ja muita sosiaalipalveluja itsenäisen asumisen tueksi palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Muita sosiaalipalveluja ovat mm. tukipalvelut ja kotihoito.

Siun soten kaikessa toiminnassa ja palveluissa noudatetaan voimassa olevia sopimuksia. Sopimustoiminnassa noudatetaan lakien, hallintosäännön ja delegointipäätösten lisäksi sopimushallinnan ohjetta, jossa on kuvattu sopimuksen hyväksyjän vastuut ja sopimusten laadun varmistaminen. Palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma. Palveluesihenkilö seuraa vastuualueellaan syntyvien sopimusten laatua ja oikeellisuutta ja puuttuu sopimustoiminnassa esiintyviin kehittämiskohteisiin. Ostolaskun hyväksyjä varmistaa, että maksu on sopimuksen mukainen. Kullekin sopimukselle nimetään vastuuhenkilö, joka valvoo sopimusehtojen noudattamista Siun soten sopimusohjeen mukaisesti. Lisätietoja sopimukset@siunsote.fi.

Siun soten hankintatoimi laatii alihankintatuottajan sopimuksen palveluntuottamisesta. Havaituista epäkohdista tehdään reklamaatio palveluntuottajalle ja Siun soten hankintatoimelle.

Ateriapalvelujen tuottajat: Polkka- Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy (asiakkaat)

Pesulapalvelujen tuottajat: Sakupe (henkilöstön suojavaatteet)

Siivouspalvelujen tuottajat: Polkka- Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy (kotihoiton tiimitilat)

Henkilöstövuokraus: Kotisairaanhoidtopalvelut Sa-Tu Väisänen Oy

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Kotihoito sisältää sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon. Kotihoidon tavoitteena on järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti kotiin niin, että asuminen kotona onnistuu mahdollisimman pitkään turvallisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan omaisten/ läheisten antama apu sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Harkinnanvaraisten palvelujen järjestämisessä huomioidaan myös kotihoidon käytettävissä olevat resurssit.

Kotihoidon tehtävänä on neuvonnan, palveluohjauksen, toimintakykyä ylläpitävän ja kuntoutumista edistävän hoidon ja palvelun toteuttaminen. Kotihoidon asiakkaita ovat henkilöt, jotka tarvitsevat tukea kotona selviytyäkseen muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Asiakkaan ikä ei ole kotihoidon palvelujen piiriin oikeuttava tai rajaava tekijä.

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

#### Nurmes kotihoidon arvot:

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.

Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Arvot ovat Siun soten toiminnan yhteisiä periaatteita, jotka ohjaavat Nurmes kotihoidon toimintaa suhteessa asiakkaisiin, henkilöstöön ja sidosryhmiin. Arvot ja toimintaperiaatteet ovat Nurmes kotihoidon palveluiden tuottamisen ja kehittämisen lähtökohta.

Nurmes kotihoidossa työskennellään asiakaslähtöisesti, asiakasta ja omaisia kuunnellen ja kunnioittaen. Toiminnan tarkoituksena on turvata asiakkaan omannäköinen arki. Toimimme avarakatseisesti arvioiden ja kartoittaen asiakkaan arkea ja reakoimme tilanteisiin asiakkaan parasta ajatellen. Nurmes kotihoidossa hyödynnetään teknologiaa asiakkaan hoidon sujuvoittamiseksi ja omatoimisuuden tukemiseksi. Yhdenvertaisuus Nurmeksen kotihoidossa näyttäytyy asiakkaiden ja työyhteisön yhdenvertaisella ja tasapuolisella kohtelulla. Lähtökohtana on että, jokaisella on olemassa samat ohjeet ja säännöt. Kuitenkin työskennellään joustavasti yksilöllisyys huomioiden. Vastuullisuus näyttäytyy kotihoidossa jokaisen vastuullisena työnä työvuorossa ja työyhteisössä.

### **Nurmes kotihoidon toimintaperiaatteet**

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Siun soten toiminnan päämääränä on yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut ja toimintaperiaatteena on hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia. Kotihoidossa

- toimintamme lähtökohtana on ennaltaehkäisy sekä hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen yhteistyössä asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.
- palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea aikaisuus paranevat.
- osallistamme henkilöstöä toiminnan jatkuvaan parantamiseen sekä toimintatapojen yhtenäistämiseen.
- huolehdimme henkilöstön riittävydestä, osaamisesta, työhyvinvoinnista ja sitoutuneisuudesta.
- toimintamme on tuloksellista, laadukasta ja kustannusvaikuttavaa.
- toimintamme on pitkäjänteistä ja tulevaisuuteen katsovaa.

Nurmes kotihoidossa huolehdimme vastuullisesti asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta ja hoidon jatkuvuudesta. Asiakastyötä teemme yhdessä omaisten ja sidosryhmien kanssa asiakaslähtöisesti ja joustavasti. Päivitämme hoito- ja palvelusuunnitelman kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti kotihoidon myöntämisen perusteihin nojaten. Huolehdimme Nurmes kotihoidon työyhteisön hyvinvoinnista sekä joustavasta yhteistyöstä kotihoidon tiimien sekä yhteistyöverkostojen kanssa. Kiinnitämme erityisesti huomioita työn eettiseen kuormitukseen ja etsimme yhdessä keinoja vähentää kuormitusta.

## **3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta**

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Toiminta- ja työohjeita löytyy työntekijöiden käyttöön intrasta ikäihmisten sivuston työkalupakista.

### **3.1 Palvelun sisällön omavalvonta**

- Lääkehoitosuunnitelma(liitteenä)



- Omavalvontasuunnitelma
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat liitteenä)

### **3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen**

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje

### **3.3 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen**

- Ohje terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaarantilanteen ilmoittamisesta Fimealle -ohje
- Lääkintälaitteiden ja tarvikkeiden hankinta ja käyttöönotto sekä käyttökoulutus -työohje

### **3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen**

- Henkilöstön sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje (sisältää linkin lomakkeeseen)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

### **3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)**

- Ohje sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä ja säilyttämisestä
- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)

### **3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen**

- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma (koulutussuunnitelma)
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje

- Henkilöturvaohje
- Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

### 3.7 Riskien tunnistaminen

Epäkohtien ja riskien tunnistaminen ja määrittäminen tehdään palveluesihenkilön johdolla HaiPro-järjestelmän riskiarviointi ja työpaikkaselvitys -osiossa yhdessä henkilöstön kanssa. Kesästä 2023 alkaen riskienarviointi tehdään Laatuportin riskienhallinta -osiossa HaiPro -järjestelmän jäädessä pois käytöstä. Riskienarviointi on nähtävillä jokaisen tiimin perehdytyskansiossa, Siun Ikäihmisten Palvelut Pohjoinen, Kotihoito Pohjoinen, Nurmes kotihoito Teams tiedostossa. Riskien arviointi päivitetty Laatuporttiin 21.11.2023

Kotihoidon työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan palveluesihenkilölle, 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. Palveluesihenkilön on ilmoitettava asiasta alueen kotihoidon palvelupäällikkö Eeva Nykäselle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Palveluesihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohta ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Omavalvontasuunnitelman liitteenä on toimintaohje ja ilmoituslomake sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta.

Kotihoidon työntekijän havaitessa ilmeisen palovaaran tai muun onnettomuusriskin, on otettava välittömästi yhteys palveluesihenkilöön 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.

Vuoden 2023 aikana Siun sotessa otetaan käyttöön Laatuportti, joka on kokonaisratkaisu laadun, riskien ja laitepätevyysien hallintaan. Laatuportin eri toiminnot ovat vaaratilanneilmoitukset (PaTu), erinomainen toiminta, asiakaspalaute, riskienhallinta, laitepätevyudet (digitaaliset laitepassit), laadunhallinta, palvelutuottajavalvonta sekä potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteydenotot. Vaaratilanneilmoituksiin sisältyvät ilmoitustyyppit/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 haattatapahtuma tai läheltä piti- tilanne kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tehdään vaaratilanneilmoitus (PaTu). Tapahtuneesta ilmoitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Palvelupäällikkö ja palveluesihenkilö seuraavat haattatapahtumien määrää, syitä ja kehittämistoimenpiteitä kuukausi- ja vuositasolla. Palvelupäälliköt toteuttavat omavalvontaa vuosittain erillisen tarkastuslomakkeen mukaisesti. Valvonta toteutetaan ristiin eri alueiden välillä, eli palvelupäällikkö ei suorita valvontakäyntejä omalle alueelleen.

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

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijä kirjaa sekä asiakas- että työturvallisuuteen liittyvän haattatapahtuman tai läheltä piti – tilanteen Laatuporttiin, josta tulee palveluesihenkilölle ilmoitus. Palveluesihenkilö käsittelee tapahtuneen Laatuportissa ja ilmoitus käsitellään myös työpaikkakokouksessa. Yhdessä pohditaan toimenpiteitä, joilla vastaava tapahtuma voitaisiin ennaltaehkäistä.

### **3.9 Korjaavat toimenpiteet**

Haitta-tapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely työpaikkakokouksessa tähtää epäkohtia, laatu poikkeamia ym. aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Tarkoitus on, että työyhteisönä kehitetään toiminnasta entistä turvallisempaa ja laadukkaampaa, ketään syyllistämättä. Korjaavat toimenpiteet kirjataan Laatuporttiin sekä kokousmuistioon.

### **3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

## **4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### **4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön, palveluesihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Nurmeksen kotihoidossa omavalvontasuunnitelman laatii palveluesihenkilö. Omavalvonta suunnitelman käy läpi palveluvastaava yhdessä esihenkilön kanssa, jonka jälkeen sen hyväksyy palvelupäällikkö. Hyväksytty omavalvonta suunnitelma käydään läpi työyksikössä yhteisessä tiimipalaverissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot:

palveluesihenkilö Arja Kurkivuori-Kejonen

palvelupäällikkö Eeva Nykänen

#### **4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Palvelupäällikkö ja palveluesihenkilö vastaavat siitä, että suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

#### **4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on mukana kotihoidon työntekijöillä ja se käydään läpi asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelmapalaverissa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä paperiversiota yksikön perehdytyskansioissa, Siun soten intrassa ja Siun Ikäihmisten Palvelut Pohjoinen, Kotihoito Pohjoinen, Nurmes kotihoito Teams tiedostossa.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarpeen arviointi alkaa asiakkaan suullisella tai kirjallisella yhteydenotolla Seniorineuvonta Ankkuriin tai oman asuinkunnan sosiaali- ja asiakasohjaukseen. Sosiaali- tai asiakasohjaaja aloittaa arvioinnin tilanteen kiireellisyyden mukaan joko välittömästi tai 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa huomioiden henkilön fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös kognitiivinen, sosiaalinen ja psyykinen toimintakyky. Lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta, miten hän selviytyy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua.

Arvioinnin tukena käytetään tarvittaessa luotettavia mittareita:

- RAI-arviointiväline
- MMSE-muistin arviointi, RAI-herätteen mukaan
- MNA-ravitsemustilan mittari, RAI-herätteen mukaan
- BRADEN –painehaavariskin mittari, RAI-herätteen mukaan
- GDS-15-testi -masennusseula, RAI-herätteen mukaan
- CERAD-muistin arviointi (laajempi kuin MMSE)
- AUDIT-alkoholin käytön arviointi, RAI-herätteen mukaan

Arviointia tehtäessä asiakkaalle selvitetään erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa sekä niiden vaikutukset. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan huomioon. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti järjestetään asiakkaan tarvitsemat palvelut, joista kotihoito on yksi mahdollisuus.

Palveluista tai niiden myöntämättä jättämisestä tehdään aina kirjallinen päätös asiakkaalle, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus käyttää hänelle kuuluvaa muutoksenhakuoikeutta.

Asiakkaat tulevat kotihoidon asiakkaiksi **kuntouttavan arviointijakson** kautta. Saattohoitoasiakkaat ja tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaat voivat tulla asiakkaiksi ilman kuntouttavaa arviointijaksoa. Saattohoitoasiakkaiden luona voidaan tarvittaessa tehdä moniammatillinen arviointikäynti, jossa kartoitetaan mm. apuvälineiden tarve. Kuntouttavan arviointijakson kesto suunnitellaan yksilöllisesti ja sen kesto on pääsääntöisesti 1–4 viikkoa. Jakso toteutetaan osana kotihoitoa moniammatillisen tiimin tukeamana ja sen tavoitteena on tukea kotona selviytymistä mahdollisimman omatoimisesti. Tarvittaessa käytettävissä on erityisosaamista esimerkiksi lääkitykseen ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa.

Alkuarviointi ja tavoitteiden asettaminen tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaan asettamat tavoitteet ovat omannäköisen elämän lähtökohta. Toteutus on aina yksilöllistä ja asiakkaan voimavarat huomioitava, jossa edistymistä seurataan jokaisella kotikäynnillä. Arviointi-jakson aikana kartoitetaan tarvittavien tukipalveluiden laajuus. Kartoituksen tukena käytetään kappaleessa 5.1 mainittuja toimintakyvyn arviointimittareita sekä hoitoon liittyviä mittareita kuten paino, verenpaine, pulssi ja happisaturaatio. Arviointijakson aikana selvitetään erilaisten teknologisten apuvälineiden käytön mahdollisuudet, kuten kuvapuhelin, lääkeannostelurobotti ja turvalaiteratkaisut.

Mikäli kuntouttavan arviointijakson päättyessä asiakkaalla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve, asiakkaalle nimetään omahoitaja. Omahoitajana toimii kotihoidon toimintaympäristön tunteva kotihoidon työntekijä/työntekijäpari. Mikäli palveluntarvetta ei enää ole, asiakkuus päättyy ja asiakas ohjataan tarvittaessa muiden tukimuotojen piiriin.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

## 5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve suunnitellaan yhdessä omahoitajan, asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan toimintakyky, auttamismenetelmät, arjenkuntoutumissuunnitelma, hoidon tavoitteet ja hoidon arviointi sekä asiakkaan omat näkemykset ohjaavat suunnittelua. Suunnittelussa huomioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus, joka tarvitaan asiakkaan hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Edellä mainitut asiat muodostavat asiakkaan henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelma myös ohjaa kotihoidon työtä ja selkiyttää työn jakoa kotihoidon, asiakkaan ja

hänen läheistensä kesken. Asiakkaan kanssa sovitaan esimerkiksi siitä, kuka vastaa lääkehoidosta ja kuinka asiakkaan kauppa-asiat järjestetään.

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta annetaan asiakkaalle oma kappale. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa asiakkaan kanssa yhdessä sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan kotikäyntien yhteydessä ja kirjataan asiakkaan tietoihin kotihoitokertomukseen. Omahoitaja päivittää suunnitelman puolen vuoden välein tai tarvittaessa useammin. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä sekä omahoitajan ja muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen, kuten sairaanhoitajan, asiakas-/sosiaaliohjaajan ja fysioterapeutin kanssa. Asiakkaan suostumuksella voidaan ottaa yhteyttä myös muihin asiakasta hoitaviin tahoihin. Arvioinnin tukena käytetään erilaisia toimintakykymittareita. Mittareista RAI tehdään säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä asiakkaan saamaa palvelua voidaan vähentää, lopettaa tai lisätä avun tarpeen muuttuessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta kullekin asiakkaalle laaditaan ns. viikkomalli, jonka pohjalta asiakkaan kanssa sovitut käynnit ja niiden sisällöt vastuutetaan kullekin työntekijälle. Kotihoidossa on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla kotihoidon asiakaskäynnit suunnitellaan siten, että asiakaskäynnit eivät sijoitu päällekkäin vaan peräkkäin matka-ajat huomioiden, jolloin asiakkaalle suunniteltu käyntiaika voidaan toteuttaa. Työntekijä käyttää asiakaskäynneillä mobiiliversiota, josta hän näkee asiakaskäyntien sisällön tiivistetysti. Työntekijä kirjaa mobiiliversioon yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan voinnin. Asiakkaan toteutuneet käynnit kirjautuvat asiakastietojärjestelmään ja toteutuneita tuntimääriä seurataan palveluesihenkilön, palveluvastaavan sekä asiakkaan omahoitajan toimesta kuukausittain. Myös asiakasmaksutiimi tarkistaa, että laskutus vastaa toteutuneita asiakaskäyntejä. Mikäli yksikkö ei pysty tuottamaan asiakkaalle luvattua tuntimäärää, palveluesihenkilö ottaa yhteyttä alueen palvelupäällikköön, jonka johdolla ryhdytään toimiin asiakkaan palvelun varmistamiseksi.

Tarvittaessa asiakas luovuttaa kotihoidon ja/tai turvapalveluiden käyttöön kotinsa avaimen. Asiakkaalle voidaan asentaa asiakkaan suostumuksella avainsäilö, jolloin yksi avain on Siun soten ammattilaisten käytössä. Koodi lisätään tarvittaessa Mysli-järjestelmään, jolloin koodi on Polkan ateriapalvelujen työntekijöiden käytössä. Polkan työntekijät välittävät koodin ateriakuljettajille.

## 5.3 Asiakkaan kohtelu

### 5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotihoidon henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja lakien toimeenpanoa koskeviin ohjeistuksiin.

Kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu käytännössä seuraavasti:

- Asiakas osallistuu hoidon ja palveluiden suunnitteluun, hänen toiveensa huomioidaan
- Asiakas saa yksilöllistä neuvontaa ja palvelua tarvitsemissaan asioissa
- Asiakas päättää kodissaan tapahtuvista asioista
- Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan yksilöllisyyttä

- Hoidon ja hoivan toteutuksessa hyödynnetään ja kunnioitetaan asiakkaan elämäntarinaa ja hoitotahtotietoja
- Asiakkaan asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen

Asiakkaan omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan asiakkaan tarvitsemia palveluja järjestämällä.

Kotihoidon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaiden hoidon ja hoivan toteuttamisesta vastaavat pääsääntöisesti samat työntekijät. Elämäntarinatietojen perusteella asiakkaan hoito ja hoiva pyritään järjestämään mahdollisimman turvallisesti hänen tarpeistaan lähtien. Ilmenevän häiriökäyttäytymisen syy pyritään selvittämään, esimerkiksi tulehdus tai väärä lääkitys voi aiheuttaa käyttäytymisen ongelmia.

Rajoitustoimenpiteet ovat viimeinen keino ja jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava lääkärin lupa. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Syynä rajoittamiseen voi olla asiakkaan mahdollisuus itsensä vahingoittamiseen muistisairauden tai muun arvioidun syyn, esimerkiksi korkean kaatumisvaaran perusteella. Rajoitustoimet ovat käytössä pääasiassa tilanteissa, joissa asiakas ei asu yksin. Nurmeksen kotihoidossa ei ole rajoitustoimia ei ole käytössä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan, hänen läheistensä ja omaistensa sekä asiakasta hoitavan lääkärin kanssa. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti mahdollisimman lyhyen ajan ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lähtökohdana rajoitteiden asettamisessa on asiakkaan, läheisten, hoitajien ja lääkärin arvio sekä yhteinen keskustelu, joiden pohjalta lääkäri tekee määräaikaisen päätöksen rajoitustoimien käytöstä. Käyty keskustelu ja siinä sovitut asiat kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakastietoihin ja niiden välttämättömyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan jatkuvasti asiakaskäyntien yhteydessä.

### **5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Kotihoidon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoivaan ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Kotihoidossa ei hyväksytä asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymätön asiakas tai hänen läheisensä ohjataan ottamaan yhteys yksikön palveluesihenkilöön. Asiasta keskustellaan palveluesihenkilön johdolla asianomaisten kanssa. Mikäli keskustelu ei johda toivottuun lopputulokseen, asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus.

## 5.4 Asiakkaan osallisuus

### 5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja oma- ja palveluvastuun kehittämistä. Kotihoidossa asiakaspalautekysely toteutetaan kuukausittain. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti henkilöstölle, kirjallisesti tai sähköpostitse yksikön palveluesihenkilölle (kts. yhteystiedot oma- ja palveluvastuu-suunnitelman etusivulta) tai Siun soten nettisivuilta ([www.siunsote.fi](http://www.siunsote.fi): Asiointi – Asiakaspalaute) löytyvän palautelomakkeen välityksellä. Palautetta voi antaa omasta tai läheisen saamasta hoidosta tai palvelusta sekä muusta toimintaamme liittyvästä asiasta. Palautteet käsitellään palveluesihenkilön johdolla henkilöstöpalavereissa.

Saatu palaute käydään kuukausittain läpi yksikköpalaverissa ja sen avulla kehitetään kotihoidon toimintaa.

## 5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle 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, pääsääntöisesti 30 vuorokauden kuluessa.

**Muistutuksen vastaanottaja:** Palvelujohtaja, nimi

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: [www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon](http://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä  
Kirjaamo  
Tikkamäentie 16  
80210 Joensuu

Aluehallintovirastoon voi tehdä kantelun silloin, kun katsoo kantelun kohteena olevan toimipaikan tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnistä. Ennen kantelun tekemistä kannattaa arvioida, onko asia ratkaistavissa keskustelemalla suoraan toimipaikan kanssa tai tekemällä asiasta muistutuksen (kts. edellä).

Kantelun voi tehdä kuka tahansa, muikin kuin henkilö, jota asia koskee. Kantelu tehdään kirjallisesti, sen voi tehdä myös vapaamuotoisesti. Tarkempi ohjeistus kantelun tekemiseen löytyy aluehallintoviraston nettisivuilta [www.avi.fi](http://www.avi.fi) Henkilöasiakas – Valvonta ja kantelut.



Asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, joiden yhteystiedot löytyvät Siun soten nettisivuilta. Yhteystiedot ja lomakkeet tulostetaan tarvittaessa asiakkaalle.

### 5.5.1 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: [www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies](http://www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies)

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Suomi.fi-viestit](https://www.suomi.fi/viestit) -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehet antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella. Lisäksi asiamiesten tehtävänä on tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeuksistaan ja toimia muutenkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamiehet antavat vuosittain selvityksen kunnanhallituksille sekä Siun soten hallitukselle asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toiminta-alueella.

Kantelut ja muistutukset käsitellään yksikön henkilöstökokouksissa sekä toimialueen johtotiimissä ja niistä laaditaan vuositasolla kooste huomioitavaksi toiminta- ja taloussuunnitelmassa.

Kuluttajaneuvonta ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)) on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse p. 029 505 3050 tai sähköisesti yhteydenottolomakkeella ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)). Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon viimeistään viiden työpäivän kuluessa pääsääntöisesti puhelimitse. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voi neuvojan kanssa sopia tapaamisesta. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

Siun soten kotihoidon ja tukipalvelujen myöntämisen periaatteet ja palvelujen sisältö on kuvattu Kotihoidon ja kotona asumista tukevien palvelujen myöntämisen perusteet 2023 asiakirjaan, joka on löydettävissä Siun soten nettisivuilta [www.siunsote.fi/palvelujen-myontamisen-periaatteet](http://www.siunsote.fi/palvelujen-myontamisen-periaatteet).

Asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa on yhdessä laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma. Siihen kirjattujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan kotikäynneillä yhdessä asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa asiakkaan suostumuksella. Tehdyt havainnot sekä edistävät toimenpiteet kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä asiakastietojärjestelmään.

Yksikössä on jaettu työntekijöille erilaisia vastuutehtäviä:

- ergonomia
- hygienia
- lääkehoito
- ravitsemus
- suunhoito
- turvallisuus
- laitevastaava
- Evondos
- turvapuhelin
- Kuvapuhelin
- Avainsäilö
- Vaana-seteli
- haava- ja painehaava
- MAXX-hoitokotiliittymä
- mediatri
- hoidontarpeenarviointi
- RAI
- Inkontinenssi
- Kotihoidon autot
- työnjärjestelijä
- suojavaate

Vastuuhenkilö on oman yksikkönsä asiantuntija. Hänen tehtäviinsä kuuluu vastualueensa kehittäminen, hoidon laatu sekä työntekijä- ja asiakasturvallisuus. Hän perehdyttää työntekijöitä vastualueeseensa ja toimii yhdyshenkilönä sekä tiedonvälittäjänä. Lista vastuuhenkilöistä on nähtävillä yksikössä. Siun Ikäihmistien Palvelut Pohjoinen, Kotihoito Pohjoinen, Nurmes kotihoito Teams tiedostossa. Lista päivitetään vähintään puolivuositain ja henkilöstömuutosten myötä.

## 6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään terveydentilaa seuraamalla sekä mahdollisemman hyvällä perussairauksien hoidolla. Kotikäynneillä kotihoidon henkilöstö toteuttaa voimavaralähtöistä työtettä, jossa asiakasta kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan. Miun aktiivinen arki -toimintatavassa asiakkaan kanssa sovitaan tavoitteista, joilla päivään saadaan lisää toimintaa. Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakaskäyntien yhteydessä. Liikkumista ja fyysistä toimintaa tuetaan hankkimalla tarpeen mukaisia apuvälineitä ja opastamalla

niiden käyttöön. Asiakkaan oikeutta käyttää muita tukipalveluita, kuten henkilökohtaista avustajaa ja tulkkipalveluita, hyödynnetään tukemaan asiakkaan hyvinvointia ja vähentämään toimintakyvyn vajeita.

Asiakasta kannustetaan harrastamaan, opettelemaan uusia taitoja, kanssakäymiseen läheisten ja ystävien kanssa sekä käymään asioilla, asiakkaan oman halun ja jaksamisen mukaan. Ulkoilun järjestämisessä auttavat läheiset, vapaaehtoisjärjestöt ja yksityiset palveluntuottajat. Kotihoidon henkilöstö voi avustaa ulkoilussa arkipäivisin huomioiden kotihoidon resurssit, työtilanteet ja tasapuolisuus asiakkaiden kesken. Ulkoilua järjestettäessä ja toteutettaessa otetaan huomioon olosuhteet ja turvallisuustekijät.

Asiakasta kannustetaan löytämään arjesta ja juhlasta merkityksellisiä hyvinvointia ylläpitäviä ja lisääviä asioita. Asiakkaalle merkitykselliset asiat voivat näkyä asiakkaan kodissa esimerkiksi valokuvin ja käsitöin, joiden kautta asiakkaan elämäntarina tulee tutummaksi myös kotihoidon henkilöstölle.

## 6.2 Ravitseminen

Ravitsemuksen tilan huomiointi on tärkeä tekijä asiakkaan hyvinvoinnissa. Asiakkaan tuen tarve kartoitetaan hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä ja tarvittaessa asiakasta tuetaan hyvän ravitsemustilan saavuttamisessa. Kotihoito avustaa tarvittaessa aamu-, väli- ja iltapalan laitossa sekä aterioiden lämmittämisessä ja muistuttaa asiakasta ruuan ja nesteen nauttimisesta. Henkilöstö myös antaa ravitsemukseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa.

Yleensä kotihoidon asiakkaalla on käytössään ateriapalvelu, jonka kautta hänelle toimitetaan ateriat kotiin sopimuksen mukaisesti. Ateriapalveluita kotiin tarjoaa, Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy. Asiakasohjaus tai kotihoidon palveluesihenkilö/palveluvastaava valmistelevat ateriapalvelupäätöksen kotihoidon sosiaaliohjaajalle ateriapalvelupäätöstä varten? Kauppapalvelun hoitavat omaiset, yksityiset palveluntuottajat tai kaupat, tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokaostosten teossa kauppapalvelun kautta.

Asiakkaan ravitseminen arvioidaan yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa asiakkaan suostumuksella. Arvioinnin tukena käytetään haastattelua sekä henkilökunnan tekemiä havaintoja ja mittauksia. Mahdolliset erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan asiakkaan terveystietoihin nojaten. Henkilökunta huomioi käyntien yhteydessä asiakkaan yleisvointia, turvotuksia, ihon kuntoa sekä suun kuntoa. Säännöllisen kotihoidon asiakkaan painoa seurataan kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa otetaan laboratoriokokeita ravitsemuksen ja nesteytyksen seuraamiseksi. RAI:sta tulleen herätteen mukaan asiakkaalle tehdään MNA-testi, jonka avulla selvitetään asiakkaan ravitsemustilaa.

Ravitsemuksellisista ongelmista tiedotetaan tarvittaessa lääkäriä ja/tai ravitsemusterapeuttia. Yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja lääkärin kanssa otetaan tarvittaessa käyttöön apteekista saatavat lisäravinnevalmisteet, niiden käyttöä seurataan kotikäyntien yhteydessä.

## 6.3 Hygieniäkäytännöt

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian sekä kodin siivouksen järjestämisestä asiakkaan tuen tarpeen mukaan.

Kotihoito huolehtii asiakkaan hygieniasta sovitun mukaisesti (mm. inkontinenssisuojien vaihto, tarvittavat pesut). Pääsääntöisesti asiakkaan avustaminen suihkussa tapahtuu kerran viikossa arki-iltapäivisin. Saunotukset omissa saunoissa tehdään harkiten ja turvallisuustekijät huomioiden. Jos asiakkaalla ei ole peseytymismahdollisuutta kotona, peseytyminen järjestetään asiakaskohtaisesti kylvetyspalveluna. Nurmes kotihoidon on mahdollista käyttää sovitusti Kyrölän palveluasumisen tai Kotorannan palveluasumisen pesutiloja, jos asiakkaalla ei ole kotona asianmukaista- ja turvallista peseytymismahdollisuutta. Kylvetyksien/pesujen yhteydessä huomioidaan ihon kunto, avustetaan parran ajamisessa ja kynsien leikkuussa.

Asiakkaan vaatteiden puhtaudesta ja niiden vaihtamisesta muistutetaan sekä huolehditaan. Vuodevaatteet vaihdetaan kotihoidon toimesta tarvittaessa tai vähintään kerran kuukaudessa, ellei sitä ole liitetty yksityisen palveluntuottajan tekemään siivoukseen. Asiakkaan pyykkihuolto järjestetään ensisijaisesti yksityisen pesulapalvelun kautta. Tarvittaessa kotihoito kuljettaa pesulaan lähtevät pyykki pesulaan. Silitys, mankelointi, vaatteiden käsinpesu, mattojen, verhojen yms. pesut ohjataan lähipiirille tai yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakkaan käyttövaatteista koostuvat pyykki laitetaan poikkeustapauksissa peseytymään asiakkaan omaan/taloyhtiön pesukoneeseen hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovituin käytäntein. Kodin viikko- ja perussiivoukset tulee asiakkaan hoitaa joko lähipiirin avustuksella tai ostamalla palvelu yksityisiltä palveluntuottajilta.

Toimet tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, huomioiden kuntoutumista edistävä työote ja asiakkaan osallistaminen. Kotihoito huolehtii käynneillä seuraavista asioista, jos asiakas ei terveydentilan/toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi itse kykene:

- asiakkaan astioiden tiskaaminen
- keittiön pöydän ja vapaiden tasojen siistiminen
- irtoroskien ja tahrojen poistaminen lattialta, roskapussin vieminen
- jääkaapin siistiminen, vanhojen ruokien poistaminen
- wc:n siistiminen
- kodin lämmittäminen, puunkanto ja likasankojen tyhjentäminen (mikäli muita järjestämistapoja ko. tehtäviin ei ole käytettävissä)

Kotihoidon henkilöstö on ohjeistettu toimimaan infektioiden torjuntayksikön ohjeiden mukaisesti huomioiden hyvä käsihygienia ja aseptiikka. Kotihoidon henkilöstö noudattaa toiminnassaan tartuntatautien tautikohtaista ohjeistusta sekä hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisyn ohjetta infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseksi. Epidemiatilanteissa käytetään Siun Soten infektioiden torjuntayksikön ohjeita, jotka ovat työntekijöiden saatavilla Siun soten intrassa.

Kotihoidon asiakkaat ja työntekijät rokotetaan kausi-influenssaa ja koronaa vastaan ja kaikille, myös omaisille, jaetaan tietoa vaarallisista tartuntataudeista ja niiden ehkäisemisestä. Asiakkaille rokotteet ovat vapaaehtoisia

### **Eriytilanteet**

Mahdollisissa veden- ja sähkönjakelun toimintahäiriöissä pyritään ensin kotona selvittämään mahdollinen vian aiheuttaja ja tarvittaessa ollaan yhteydessä jakelusta vastaavaan tahoon tai kiinteistöhuoltoon. Mikäli ennakoita

tiedetään katkos veden- tai sähkön jakelussa, tilanteeseen varaudutaan esimerkiksi varaamalla vettä astioihin. Asiakkaan hygienian hoito ilman vettä onnistuu tarvittaessa. Jos katkos kestää pitkään ja aiheuttaa riskiä kotona pärjäämiselle, asiakkaalle voidaan järjestää tilapäinen asunto muualta, esimerkiksi Siun soten asumisyksiköstä. Sähkökatkon aikana lääkintälaitteita tarvitsevan kotihoidon asiakkaan hoito voidaan turvata myös alueen terveyskeskussairaalassa. Kotihoidossa on kartoitettu asiakkaiden hoitoon liittyvät sähköiset välineet, jolloin riskiä kotona pärjäämiselle voidaan ennakoida.

Mikäli asiakkaan kotona havaitaan tuhoeläinriski tai tuhoeläimiä, yhteistyössä asiakkaan kanssa otetaan yhteys terveystarkastajaan ja kiinteistön isännöitsijään ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti. Jos tuhoeläimiä epäillään olevan myös kiinteistön muissa asuinhuoneistoissa, kiinteistön asukkaita tiedotetaan.

#### 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat lääkäri ja sairaanhoitajat yhdessä lähihoitajien kanssa. Asiakkaan pitkäaikainen hoitoa vaativa sairaus huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja erityisesti terveys- ja hoitosuunnitelmassa, joka laaditaan ja päivitetään jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaille.

Hyvällä suunnittelulla ja ennakkoinnilla asiakkaan sairauksiin voidaan reagoida ajoissa, ilman sairauden pahenemista. Asiakkaan terveydentilan seuranta toteutetaan kotikäyntien yhteydessä haastattelemalla ja havainnoimalla yleistilaa, sekä tekemällä erilaisia mittauksia, kuten verenpaine ja verensokeri. Huomiot ja tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Työssä olisi hyvä näkyä terveyttä edistävä ja ennaltaehkäisevä ote Finger-toimintamalli (thl.fi)

Terveys- ja hoitosuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, läheisen sekä hoitoon osallistuvien ammattilaisten kanssa. Suunnitelma kirjataan asiakastietoihin ja se päivitetään aina asiakkaan voinnin muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa. Asiakkaan keskeiset sairaudet ja toimintakyky kuvataan selkeästi ja ymmärrettävästi. Suunnitelmassa ennakoitaan ikääntymiseen ja perussairauksien etenemiseen liittyviä asioita ja mahdollisia akuuttisairauksia, joiden ilmetessä hoitopäätöksissä huomioidaan asiakkaan ennalta ilmaistut ja hoitosuunnitelmaan kirjatut toiveet sekä hoitotahto. Suunnitelma ohjaa hoidon suunnittelua ja toteutusta asiakkaan toiveiden mukaisesti myös päivystyskäynneillä ja erikoissairaanhoidossa.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti häntä avustetaan päivittäin myös suuhygienian toteuttamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle varataan aika suuhygienistille tai hammaslääkärille. Ajoittain suuhygienisti myös tekee hammashoidon tarkastuskäyntejä asiakkaiden luona.

Kotihoito sisältää myös sairaanhoidollisia tehtäviä joko tilapäisenä tai säännöllisenä palveluna mikäli asiakas ei sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita. Sairaanhoidollisia tehtäviä ovat esimerkiksi:

- lääkehoidon toteuttaminen ja seuranta, kuurilääkkeet sekä injektiot
- haavahoito, avannehoito
- katetrinti/kestokatetrihoito
- kivunhoito
- terveydentilan seuranta ja arviointi

- muistisairauksien alkututkimukset
- suoniverinäytteen otto, näytteen toimitus laboratorioon sekä asiakkaan informointi tuloksesta

Kotihoidon sairaanhoitaja tai lähihoitaja konsultoi tarvittaessa kotihoidon lääkäriä asiakkaan asioissa.

Kotihoito käyttää terveysaseman lääkäripalveluita. Kotihoidon lääkäriksi on nimetty Taru Kuvaja (lääkäri Sanna Salmi ja vuodeosaston lääkäri Pirjo Hyvärinen sijaistaa tarvittaessa). Kotihoito konsultoi terveyskeskussairaalan osastolääkäriä, jos kotihoidon ei ole osoitettu lääkäriä. Kotihoidon lääkärin puhelintunnit sairaanhoitajille maanantai – perjantai klo 12:00-14:00. Lääkäri ei tee kotikäyntejä

**Asiakkaan kiireettömän hoidon järjestämiseksi** asiakasta autetaan tarvittaessa varaamaan aika lääkärille. Kotihoito hoitaa asiakkaan saattamisen lääkärin vastaanotolle, mikäli se on asiakkaan hoidon kannalta välttämätöntä ja työtilanne sen sallii.

**Asiakkaan sairastuessa äkillisesti** asiakas tai läheinen ottaa yhteyttä soittamalla oman terveyskeskuksen päivystykseen 013 330 2334 ma–su klo 8–21 tai terveyskeskuksen ollessa suljettu, Tikkamäen yhteispäivystykseen p. 116 117. Kotihoidon työntekijän havaitessa asiakkaan sairastumisen, työntekijä on yhteydessä ensin yksikön omaan sairaanhoitajaan. Sairaanhoitajan ohjeen mukaan voidaan ottaa yhteyttä oman terveyskeskuksen päivystykseen tai terveyskeskuksen ollessa suljettu, yhteispäivystykseen. Jos työvuorossa oleva henkilökunta tarvitsee tukea ja apua asiakkaan hoidon tarpeen arvioimista varten, ilta- tai viikonloppu-aikaan, soitetaan paikalle ensihoidon hoidon tarpeen arviointi -yksikkö, joka auttaa arvioimaan hoidon tarvetta, voi tarvittaessa ottaa verikokeita ja sydänfilmin sekä konsultoida lääkäriä. Häätätilanteissa soitetaan aina hätäkeskukseen 112. Asiakkaan lähtiessä päivystykseen täytetään mukaan taustatietolomake. Lomaketta säilytetään asiakkaan kotona lääkekaapissa.

## 6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimiseen osallistuvat palveluesihenkilö, yksikön lääkevastaavat sekä muu lääkehoitoa toteuttava henkilöstö. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu yksikön lääkehoitoprosessi kokonaisuudessaan, vastuut ja velvollisuudet ja esimerkiksi henkilöstön lääkehoidon osaamisvaatimukset.

Lääkehoitosuunnitelman sisällön tarkastaa alueen kotihoidon palvelupäällikkö ja sen hyväksyy yksikön toiminnasta vastaava lääkäri. Yksikköön on nimetty lääkehoitovastaavat, joka toimii palveluesihenkilön apuna ja tukena lääkehoitoon liittyvissä asioissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Asiakkaan lääkehoidon toteuttamisesta ja vastuista sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Vastuun lääkehoidon toteuttamisesta voi ottaa joko kotihoito, asiakas tai läheinen. Vastuussa oleva taho huolehtii siitä, että asiakkaan lääkitys toteutuu lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Säännöllisen kotihoidon asiakas kuuluu pääsääntöisesti koneellisen annosjakelun piiriin, jota varten myönnetään Siun soten kustantama palveluseteli. Asiakas voi valita apteekin, joka tuottaa palvelun. Annosjakeluasiakkaan reseptien uusiminen ja lääkkeiden yhteensopivuuden tarkistaminen tapahtuu apteekin toimesta, kotihoito

toimittaa lääkkeitä asiakkaan kotiin pääsääntöisesti kahden viikon välein. Lääkityksen oikeellisuudesta ja lääketilauksista huolehtivat yksikön sairaanhoitajat ja/tai lähihoitajat. Kotihoidon asiakas maksaa itse lääkkeensä.

Asiakkaan lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona lukollisessa lääkekaapissa tai muussa lukittavassa kaapissa. Lääkekaapin kustantaa ja hankkii asiakas. Jos lääkkeiden säilyttäminen asiakkaan kotona ei ole turvallista, lääkkeet säilytetään kotihoidon toimistolla, lukitussa kaapissa. Lääkkeen annostelu asiakkaalle voidaan toteuttaa joko kokonaan tai osittain käyttämällä lääkeannostelurobottia.

## 6.6 Monialainen yhteistyö

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 yhtäaikaisesti. Iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat erityisen riskialttiita. Asiakkaan kannalta toimivan ja hänen tarpeitaan vastaavan palvelun turvaamiseksi kotihoidossa tehdään yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

Kotihoidon käytössä oleva asiakastietojärjestelmä mahdollistaa tiedon siirtymisen Siun soten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välillä, mutta se vaatii kirjallisen suostumuksen asiakkaalta. Huomioitavaa on, että sosiaali- ja terveydenhuollon välillä tietojen siirtymisessä on viivettä. Tietojen siirtymisen varmistamiseksi hoitoyksiköstä toiseen käytetään suullista raportointia sekä tietojen välittämistä paperilomakkeella.

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

Kotihoidon henkilöstön ja asiakkaiden tukena toimivat fysio- ja toimintaterapeutti. 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. geriatrinen sosiaalityöntekijä, miepä, asiakas-/sosiaaliohjaaja, ravitsemusterapeutti ja farmaseutti. Kokouksista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen tarpeistaan lähtien.

Henkilöstöllä on palveluesihenkilön pyytämät käyttöoikeudet kotihoidossa tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin.

## 6.7 Elämän loppuvaiheen hoito

Tilanteessa, jossa asiakas sairastuu vakavasti, eikä parantavaa hoitoa ole, asiakkaalle tehdään yleensä palliatiivisen hoidon päätös ja kuoleman lähestyessä saattohoitopäätös. Ajoissa tehdyt hoitolinjaukset ja hoitosuunnitelma parantavat asiakkaan ja hänen läheistensä elämänlaatua ja vähentävät epätarkoituksenmukaisia hoitoja ja sairaalajaksoja elämän loppuvaiheessa. Päätökset tehdään yhdessä asiakkaan, läheisten/omaisten, hoitohenkilöstön sekä lääkärin kanssa ennakoiden mahdolliset kriisitilanteet. Päätökset kirjataan asiakastietojärjestelmään ja terveys- ja hoitosuunnitelmaan.

Palliatiivinen hoito on kokonaisvaltaista, oireita lievittävää hoitoa. Tarkoituksena ei ole pidentää eikä lyhentää elämää, kuolemaa pidetään normaalina tapahtumana. Asiakkaan ja hänen läheistensä/omaistensa huomioiminen ja tukeminen on oleellinen osa hoitoa.

Saattohoito on palliatiivisen hoidon viimeinen vaihe. Saattohoitopäätöksen tekee asiakasta hoitava lääkäri. Asiakkaalla on niin halutessaan mahdollisuus kotisaattohoitoon, sen toteuttamisesta sovitaan yhdessä asiakkaan, läheisten/omaisten ja kotihoidon kesken. Kotisaattohoito voidaan toteuttaa, kun

- valittu hoitolinja on selkeästi ohjeistettu ja toteutettavissa kotiolosuhteissa
- asiakkaalle on järjestettävissä riittävät kotona asumista tukevat palvelut
- asiakas itse tai hänen kanssaan asuva henkilö kykenee tarvittaessa hälyttämään ulkopuolista apua

Tieto kotisaattohoidosta tulee olla kirjattuna asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Pelastuslaitoksella on sitä kautta tieto kotisaattohoidosta, jolloin asiakkaan tarvitsema hoito annetaan asiakkaan kodissa.

Jos asiakkaalle on tehty saattohoitopäätös, asiakkaan kuolemasta ilmoitetaan kotihoidolle ja hautaus toimistoon. Jos saattohoitopäätöstä ei ole, soimitaan 112 ja toimitaan annettujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan kuollessa kotihoito varmistaa, että asiakkaan yhteyshenkilö saa tiedon.

Lempeä ja välittävä kohtaaminen surevien omaisten kanssa auttaa surutyössä ja läheisen kuolemasta heränneissä tunteissa. Läheisiä/omaisia ohjataan kuoleman jälkeisten asioiden hoidossa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta) sekä ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuudesta huolehtimisen tukena käytetään tarvittaessa Siun soten asiantuntijoita, esimerkiksi gerontologista sosiaalityöntekijää. 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. Jos suostumusta ei voida saada, työntekijän on tehtävä ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä. Ilmoituksen tekeminen kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään kotihoidon työntekijän toimesta: ”XX:n kotihoito on tehnyt ilmoituksen iäkkään henkilön palvelutarpeesta.”

Henkilöstö osallistuu palo- ja pelastusviranomaisten pitämään paloturvallisuuskoulutukseen kahden vuoden välein ja yksikön omana koulutuksena pidettävään hätätilapotilaan tunnistaminen ja elvytys taso 4 -koulutus kahden vuoden välein.

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 työkuultuuri.

Rakennuksen omistajaa, Puna Musta Oy:tä, tiedotetaan viivytyksettä havaituista turvallisuusriskeistä.

Ympäristöterveydenhuoltoyhteistyötä tehdään terveydensuojeluun liittyvissä sisäilma-, asumisterveys- ja talousvesiasioissa sekä tuholaisiin ja haittaeläimiin liittyen.

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 terveyspalveluista (980/2012)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveysalan 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. Erityisesti huomioidaan Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020 – 2023. Lisäksi toimintaa ohjaavat Siun soten – Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen perussopimus, hallintosääntö, toiminta- ja taloussuunnitelma sekä strategia.

## 7.2 Henkilöstö

Palveluesihenkilö on vastuussa yksikön kokonaistoiminnasta. Palveluesihenkilön työaika kohdistuu kotihoidossa yksikön hallinnollisiin tehtäviin ja työn organisointiin. Hänen apunaan toimii sosionomin koulutuksen saanut palveluvastaava, jonka työhön sisältyy myös asiakastyötä. Sairaanhoitajat vastaavat kotihoidon ja perhehoidon asiakkaiden hoidon ja hoivan kokonaisuudesta sisältäen lääkehoidon sekä toteuttavat tehostettua sairaanhoidollista hoitoa asiakkaan kotona ja asumispalveluissa. Lähi- ja perushoitajat sekä kodinhoitajat toimivat asiakkaiden omahoitajina ja toteuttavat asiakkaiden päivittäistä hoivaa ja hoitoa. Hoiva-avustajat toimivat lähinnä avustavissa tehtävissä, tekevät myös hoitotyötä avustavia tehtäviä kuten asiakkaiden lääkerobottien täyttämistä annosjakelulääkkeillä ja turvallisuuskartoituksia. Kotihoidossa korostuu eri ammattiryhmien välinen yhteistyö.

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

Nurmeksen kotihoidon HTV on 52 (v 2024) Tällä hetkellä yksikössä työskentelee

1 palveluesihenkilö

1 palveluvastaava

6 sairaanhoitajaa (5 kenttätyössä)

31 lähihoitajaa

1 kodinhoitajaa

3 hoiva-avustajaa

Vakituisina vuosilomasijaisina työskentelee 3(5) työntekijää.

Lisäksi yksikkö käyttää vuokratyövoimaa sopimusten mukaan.

aamuvuoro: arki 16 + viikonloppu 13 + arkipyhät 13

iltavuoro: arki 6 + viikonloppu 6 + arkipyhät 6 hoitajaa

yövuoro: lähihoitaja 2

palveluesihenkilö ja palveluvastaava arkisin klo 7:00 – 15:00

Kotihoidon yksiköissä työskentelee oppisopimusopiskelijoita sekä joustavalla oppisopimuksella opiskelevia opiskelijoita. Oppisopimusopiskelijoiden kohdalla kiinnitetään erityisesti huomiota siihen, että opiskelijalla on mahdollisuus hankkia koulutuksen mukainen osaaminen. Lähiopiskelupäivät huomioidaan ja mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa. Opiskelijat toimivat nimettyjen ohjaajien valvonnassa ja vastuulla. Opiskelijan osaamisen työvuorovahvuudessa toimimiseen arvioi aina palveluesihenkilö. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu erikseen opiskelijan osallistuminen yksikön lääkehoidon toteutukseen.

Kotihoidon työssä edellytetään itsenäistä työtettä, vastuunkantoa ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Uudessa työsuhteessa on käytössä koeaika, työntekijän on myös toimitettava lääkärintodistus terveydentilastaan. Nurmeksen kotihoidossa työ on kolmivuorotyötä, sairaanhoitajilla kaksivuorotyötä.

### 7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kotihoidon rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja HYVTES. Rekrytoinnissa sopivuus kotihoitotyöhön huomioidaan haastatteleamalla työntekijää ja tarkistamalla hänen opinto- ja työtodistuksensa sekä ammattipätevyytensä JulkiTerhikistä ja JulkiSuosikista. Terveystieteiden ammattihenkilöllä pitää olla hänen hoitamiensa työtehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Valvira tarkistaa hakijan kielitaidon, mutta myös työnantajan velvollisuus on arvioida, että henkilöllä on riittävä kielitaito työtehtäviinsä. Työnhakijan kielitaito arvioidaan haastattelussa ja tarvittaessa pyydetään esittämään todistus kielikokeesta. Kansainvälisten oppisopimusopiskelijoiden kielitaitoon kiinnitetään huomiota yksiköissä ja heidän opintoihinsa sisältyvät suomen kielen opinnot.

Palveluesihenkilö vastaa siitä, että yksikössä on riittävä henkilöstöresurssi asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun hoidon järjestämiseksi. Työntekijän ilmoittaessa poissaolostaan palveluesihenkilölle tai vastuuvuorolaiselle, arvioidaan yhdessä työnjärjestelyn/vastuuvuorolaisen kanssa voidaanko poissaolo hoitaa omien työntekijöiden tai läheisen yksikön työntekijöiden avulla. Arvio tehdään asiakkaiden määrän ja hoitoisuuden mukaisesti. Jos todetaan, että poissaoloa ei saada järjestettyä sisäisten työjärjestelyjen avulla, tarkistetaan Laura-ohjelmasta, onko sisäisissä sijaisissa vapaata työntekijää. Sisäiset sijaiset ovat Siun soten vakituksessa työsuhteessa olevia työntekijöitä. Vapaana oleva sisäinen sijainen kiinnitetään sijaisuuteen Laura-ohjelmassa. Jos sisäistä sijaista ei ole käytettävissä, sijaispyyntö tehdään koulutettuja keikkalaisia välittävän Sarastia rekryn ohjelmaan. Etukäteen tiedossa olevat poissaolot, kuten koulutukset, virkavapaat ja vuosilomat suunnitellaan työvuorolistoilta.

### 7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Siun sotessa perehdyttäminen on yksi organisaation kulmakivistä. Tavoitteena on varmistaa onnistuneen perehdyttämisen avulla, että uusi työntekijä voi tutustua Siun soteen työpaikkana ja organisaationa. Työntekijä perehtyy organisaation arvoihin, tavoitteisiin ja päämääriin, työyhteisöön, työympäristöön, työtehtävään sekä työhön kohdistuviin odotuksiin. Siun soten sisäinen perehdytysivusto pitää sisällään kuvauksen Siun soten perehdytysohjelmasta, perehdytykseen valmistautumisesta, itse perehdyttämisestä, perehdytyksen arvioinnista sekä perehdytyksen jälkeisestä mentoroinnista, ohjeet perehdytyksen ohjausosaamisen vahvistamiseen sekä perehdytyksen työkalupakin.

Yksikkötasoinen perehdytys keskittyy muun muassa yksikön tehtävään, henkilöstöön, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön sekä työntekijän toimenkuvaan liittyviin asioihin. Perehdytyksen yhteydessä uusi työntekijä tutustuu myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan, sekä muihin yksikön toimintaan oleellisesti liittyviin asiakirjoihin ja ohjeisiin. Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä sekä ohjeistuksesta ja osaa toimia asiakas- ja työturvallisesti. Työhön perehdyttäminen koskee uusia työntekijöitä, opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleet. Uudelle työntekijälle pyritään järjestämään useampi työvuoro, jolloin hän on toisen työntekijän mukana perehtymässä työhön. Perehtymistä on paljon, joten perehtyjältä itseltään odotetaan aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta asioiden selvittämiseksi.

Kun työntekijä on käynyt Siun opin yleisperehdytyksen verkkokurssin materiaalin läpi, työntekijä täyttää suorituksen seurantalomakkeen. Yksikön palveluesihenkilö vie suorituksen Onni HR -järjestelmään.

Työntekijä suorittaa kotihoidossa vaadittavat koulutukset ikäihmisten palvelujen koulutussuunnitelman mukaisesti. Työntekijä toimittaa todistuksen suorituksista palveluesihenkilölle, joka merkitsee suorituksen työntekijän tietoihin sähköiseen Onni-HR:ään. Ohjelman avulla henkilöstön suorittamia koulutuksia voidaan seurata. Ohjelma lähettää viestin sekä työntekijälle että palveluesihenkilölle, kun luvan voimassaolo lähenee loppuaan.

Henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ylläpitää ammattitaitoaan ja osallistua työnantajan järjestämään täydennys- ja muuhun lisäkoulutukseen. Kotihoidossa tarvittava osaaminen varmistetaan ja koulutustarpeet arvioidaan kehityskeskustelun yhteydessä. Palveluesihenkilö informoi työntekijöiden koulutustarpeista keskijohtoa ja keskijohto tekee linjaukset, mitä koulutuksia lähdetään viemään eteenpäin. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti koulutustarpeen mukaisesti kaikille työntekijöille. Koulutustarjonta on nähtävillä Onni-koulutuskalenterissa.

### 7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Se, miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa, on kuvattu luvussa 3 Riskienhallinta.

### 7.4 Toimitilat

Kotihoidon toimitilat ovat toimisto- ja taukotiloja, jotka ovat tarkoitettu kotihoidon työntekijöiden käyttöön. Asiakkaita toimitiloissa käy vähän. Siun sote ostaa ko. kotihoidon toimitilojen siivouksen Polkalta. Kotihoidon henkilöstö käyttää asiakastyössä Sakupe Oy:n vuokravaatteita, joiden pesu tapahtuu Sakupe Oy:ssä. Jätteet lajitellaan ja erotellaan tietosuojajätteet, riskijätteet, pahvit, poltettava ja kompostoitava jäte erikseen.

Asiakastyö tehdään asiakkaan kotona, jossa toimitaan asiakkaan ehdoilla.

### 7.5 Teknologiset ratkaisut

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

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

### Turvalaitteet

- **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 lääkehoidosta vastaavalle taholle, jos lääke jää ottamatta. Kotihoidon työntekijät/läheinen huolehtivat lääkkeiden lisäämisen robottiin kahden viikon välein.
- Kotihoidon käyntejä tehdään myös **kuvapuhelimen** avulla ns. etäkäynteinä. Kuvapuhelimen käytöstä sovitaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Säännöllisen kotihoidon asiakkailta ei peritä kuvapuhelimen käyttöönotosta asennus-/opastusmaksua.
- **Seurantasoitto palvelu** on tarkoitettu asiakkaalle, joiden voinnin seuranta tehdään soittopalveluna. Säännöllisen kotihoidon asiakkaille seurantasoitot sisältyvät kuukausimaksuun, tukipalveluna niistä maksetaan hinnaston mukainen maksu.

Kotihoidon asiakkaan turvalaitteiden asentamisesta 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. Tarvittaessa päivystäjä voi tarkistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmästä asiakasta koskevia tietoja. Auttamiskäynnin asiakkaan kotona tekee kotihoidon henkilökunta. Ilta- ja yöaikaan auttamiskäynnin taajama-alueiden ulkopuolella voi tehdä myös pelastuslaitos. Erikseen sovittaessa asiakkaan läheinen voi halutessaan toimia auttajana.

Siun sotessa on sovitut prosessit ja niihin liittyvät ohjeet, joiden mukaan asiakkaan turvalaitteet toimitetaan ja joiden mukaan etäkynneillä toimitaan. Palveluntuottajat valvovat laitteidensa teknistä toimivuutta 24/7. Palveluntuottajien teknisen tuen yhteystiedot löytyvät intrasta teknologiapalvelut -sivustolta. Työntekijöiden perehdyttämisestä laitteiden asentamiseen ja käyttöön koordinoidaan arjen tukipalveluista. Yksikön työntekijät vastaavat uuden työntekijän perehdyttämisestä. Asiakkaan perehdyttämisestä laitteen käyttöön vastaa se työntekijä, joka toimittaa laitteen asiakkaalle.

Turvapalveluista perittävä kuukausimaksu sisältää asiakkaan kanssa sovitun laitekokonaisuuden, liittymän, turvahälytysten vastaanoton, auttamistoiminnan sekä laitteiden huollon. Lisäksi asiakkaalta peritään käyntikohtainen laitteiden käyttöönotto-, opastus- ja asennusmaksu, kun palvelu alkaa tai laitekokonaisuus täydentyy.

## 7.6 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, 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.

Kotihoidon lääkintälaitteet ovat luetteloitu Siun soten lääkintälaiterekisteriin, ja huolto tapahtuu pääsääntöisesti Siun soten teknisen huollon kautta. Huoltoa koskien neuvoja voi kysyä osoitteesta: tekhu@siunsote.fi. Uudet laitteet ja tarvikkeet tarkastetaan ennen käyttöönottoa ja käyttö opetellaan joko itse tai myyjän käyttökoulutuksen avulla. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluvat käytössä olevien laitteiden ja tarvikkeiden käytön ohjaus. Laatuportin digitaaliset laitepassit otetaan käyttöön vuoden 2023 aikana. Siun soten intrassa on ohje työntekijöille ”Lääkintälaitteiden ja tarvikkeiden hankinta ja käyttöönotto sekä käyttökoulutus”.

Kotihoidon fysioterapeutti arvioi asiakkaan apuvälineiden tarpeen ja tilaa ne apuvälineyksiköstä. Hän vastaa myös apuvälineen käyttökoulutuksesta asiakkaalle ja tarvittaessa henkilöstölle sekä toimittaa apuvälineen huoltoon, mikäli siihen ilmaantuu ongelma. Henkilökunta on velvollinen apuvälinerikon sattuessa olemaan yhteydessä fysioterapeuttiin ja järjestämään tarvittaessa apuvälineen palautus apuvälinekeskukseen.

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.

Terveydenhuollon 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](mailto: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.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen

[pekka.nevalainen@siunsote.fi](mailto:pekka.nevalainen@siunsote.fi), puhelin 050 365 0804 sekä huoltopäällikkö Juha Rätty, [juha.ratty@siunsote.fi](mailto:juha.ratty@siunsote.fi), puh. 013 330 4402.

## 8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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 Oppiportin verkkokurssi: Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy Tietoturva- ja tietosuojakäsikirjaan.

Työhön/työharjoitteluun tullessaan työntekijä/opiskelija/muu henkilö (esim. kokemusasiantuntija) 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.

Palveluesihenkilö 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. Tietosuojavaltuutetut valvovat käyttölokia kuukausittain pistokokein ja satunnaisotannalla. 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.

#### **Siun soten nettisivuilta löytyvät lomakkeet**

- Potilasasiakirjojen kopiotilaus, terveydenhuolto: toimitetaan keskussairaalan potilaskertomusarkistoon. Pynnön voi tehdä sähköisesti Miun palveluissa.
- Asiakasasiakirjojen kopiotilaus, sosiaalipalvelut: toimitetaan sosiaalitoimistoon tai palveluyksikköön.
- Asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö: toimitetaan omalle terveysasemalle.
- Asiakas-/potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus: toimitetaan kirjaamoon.
- Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, kuka on käyttänyt häntä koskevia tietoja. Kahta vuotta vanhempia lokitietoja ei luovuteta, ellei siihen ole erityistä syytä. Asiakas ei saa käyttää tai luovuttaa lokitietoja edelleen muuhun tarkoitukseen. Pyyntö toimitetaan kirjaamoon.

Lomakkeita voi pyytää myös kotihoidon henkilöstöltä. Asiakas voi katsoa omia potilastietojaan myös Omakanta-verkkopalvelussa (2015 alkaen).

Ikäihmisten palvelujen tietosuojaseloste (30.12.2022, sosiaalihuollon asiakasrekisteri) on julkisesti nähtävillä Siun soten nettisivuilla [www.siunsote.fi/henkilotietojen-kasittely](http://www.siunsote.fi/henkilotietojen-kasittely) 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.

**Tietosuoja-asiantuntijat (tietosuojavastaavat)** valvovat asiakasrekistereiden ja potilasrekisterin tietojen käyttöä ja neuvovat tarvittaessa tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä. Yhteystiedot löytyvät Siun soten nettisivuilta [www.siunsote.fi/henkilötietojen-kasittely](http://www.siunsote.fi/henkilötietojen-kasittely), sähköpostiosoite on [tietosuoja@siunsote.fi](mailto:tietosuoja@siunsote.fi).

## 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.** Kirjaamisen tueksi on tarjolla organisaation koulutustarjontaan kuuluva kirjaamisen verkkokoulu.

## 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.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Nurmes kotihoidon riskienkartoituksessa nousee esille mm. seuraavia kehittämistarpeita:

- Asiakaskäynneillä työskentelyasennot ovat usein haastavat, työergonomiasta huolehtiminen on tärkeää. Nurmes kotihoidossa on kolme ergonomiavastaavaa, kotikuntoutuksen fysioterapeutit sekä työfysioterapeutti voivat antaa ohjausta tarvittaessa. Keväälle 2024 sovittuna yksikkökohtainen koulutus siirroista ja nostoista.
- Valppaana olo; asiakkaan toimintakyvyn mahdolliset muutokset, yksintyöskentely/yötyö. Tukena tiiminsairaanhoitaja ja Pela-yhteistyö.
- Äkillisten poissaolojen vaikutus työmäärään; työnjärjestelyin pyritään vaikuttamaan kuormittumiseen ja omahoitajuuden toteutumiseen. Henkilöstö-/sijaispula aiheuttaa haasteita toiminnan toteuttamiselle.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

11.12.23

Allekirjoitus

Eeva Nykänen

*Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.*

## 11 Liitteet

Liite 1 Ohje:

[Siunsote\\_IKA\\_TYOOHJE\\_Sosiaalihuoltolain\\_mukaisen\\_henkiloston\\_ilmoitusvelvollisuuden\\_totettaminen\\_Siun\\_soten\\_yksikoissa\\_ja\\_perhehoidossa.docx \(sharepoint.com\)](#)

Liite 2 Työntekijän ilmoitus:

[Siunsote\\_PESO\\_OHJE\\_Lomake\\_Ilmoitus\\_epäkohdasta\\_tai\\_ilmeisestä\\_epäkohdan\\_uhasta\\_asiakkaan\\_sosiaalihuollon\\_toteuttamisessa\\_\(sosiaalihuoltolaki\\_48–49\\_§\).docx \(sharepoint.com\)](#)

Lääkehoitosuunnitelma Nurmee kotihoito [Tiedostopankki - Nurmeeen kotihoidon lääkehoitosuunnitelma - Kaikki tiedostot \(sharepoint.com\)](#)

Päihdeohjelma (Päihdetyöryhmä 20.8.2018, Yhteistyötoimikunta 22.8.2018 §33, Henkilöstöjaosto 31.8.2018 §

56)[https://siunsote.sharepoint.com/sites/Tiedostopankki/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B556BCB-B1-8682-426B-9323-AFC85E7ECEF6%7D&file=Siunsote\\_HEN\\_OHJE\\_paihdeohjelma.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1](https://siunsote.sharepoint.com/sites/Tiedostopankki/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B556BCB-B1-8682-426B-9323-AFC85E7ECEF6%7D&file=Siunsote_HEN_OHJE_paihdeohjelma.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1)