

Omavalvontasuunnitelma

Yhteisöllinen asuminen

Heinäveden Valkovuokko

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

VALKOVUOKKO

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	5
1.1	Toimintayksikkö.....	5
1.2	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	5
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
2.1	Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus	6
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	8
3.1	Palvelun sisällön omavalvonta	9
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)	10
3.6	Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	10
3.7	Riskien tunnistaminen	10
3.8	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	11
3.9	Korjaavat toimenpiteet	12
3.10	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	12
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	12
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	12
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	13
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	13
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
5.1	Palvelutarpeen arviointi	13
5.2	Hoito- ja palvelussuunnitelma	14
5.3	Asiakkaan kohtelu	15

5.3.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	15
5.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	16
5.4	Asiakkaan osallisuus	17
5.4.1	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	17
5.5	Asiakkaan oikeusturva	17
5.5.1	Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	18
6	Palvelun sisällön omavalvonta	18
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	20
6.2	Sosiaalinen kanssakäyminen, osallisuus ja yhteisöllisyys	20
6.3	Ravitsemus	21
6.4	Hygieniakäytännöt	22
6.5	Terveyden- ja sairaanhoito	23
6.6	Lääkehoito	24
6.7	Monialainen yhteistyö	25
6.8	Elämän loppuvaiheen hoito	26
7	Asiakasturvallisuus	26
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	27
7.2	Henkilöstö	29
7.2.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	29
7.2.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	30
7.2.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	31
7.3	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	31
7.4	Toimitilat	32
7.5	Teknologiset ratkaisut	33
	Testausaikataulu	35
7.6	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	35
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	37
8.1	Asiakastyön kirjaaminen	38
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	39
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	39
11	Liitteet	40

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
4/2026	Omavalvontasuunnitelman tekeminen Valkovuokon yksikköön	Riina Laukkonen

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

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

1.1 Toimintayksikkö

Nimi: **Kotihoidon yhteisöllisen asumisen yksikkö Valkovuokko**

Katuosoite: **Sairaalantie 2**

Postinumero: **79700**

Postitoimipaikka: **Heinävesi**

Esihenkilö: **Riina Laukkonen**

Puhelin: **013 330 6141** Sähköposti: **riina.laukkonen@siunsote.fi**

Palvelualueen kotihoidon palvelupäällikkö on Eeva Nykänen, eeva.nykanen@siunsote.fi.

Palvelualueen kotihoidon johtaja on Kati Poutanen, 013 330 7316 kati.poutanen@siunsote.fi

Palvelumuoto: Palveluasuminen. Asiakkaita 9.

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

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, Telitie 1 D, 1. krs, 80100 Joensuu. Puh. 013 245 0000.

Pesulapalvelujen tuottajat: Sakupe Oy, Satamatie 2, 80220 Joensuu. Puh. 010 277 4412.

Siivouspalvelujen tuottajat: Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy, Telitie 1 D, 1. krs, 80100 Joensuu. Puh. 013 245 0000.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkaalla on hänen tarpeitaan vastaava oma asunto sekä yhteiset tilat, jossa on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllistä asumista järjestetään asiakkaalle, joka tarvitsee sitä alentuneen toimintakyvyn tai kohonneen hoidon ja huolenpidon tarpeen vuoksi johtuen korkeasta iästä, sairaudesta, vammasta tai muusta vastaavasta syystä. Asiakas hyötyy sosiaalisesta kanssakäymisestä.

Kotihoito tuottaa asiakkaan palvelutarpeen arviointiin perustuvia palveluja yhteisölliseen asumiseen hyvinvointialueella sovitun mukaisesti. 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

Valkovuokon 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 toimintaa suhteessa asiakkaisiin, henkilöstöön ja sidosryhmiin. Arvot ja toimintaperiaatteet ovat palveluiden tuottamisen ja kehittämisen lähtökohta.

Valkovuokossa

Asiakslähtöisyys tarkoittaa:

- Asiakkaan oikeutta osallistua itseään ja asioitaan koskevaan päätöksentekoon. Tarvittaessa myös tuemme päätöksenteossa asiakasta.
- Yksilöllisten toiveiden kunnioittamista ja niiden toteuttamista mahdollisuuksien mukaan.
- Yksityisyyden kunnioittamista.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman suunnittelua yksilöllisesti ja sen toteuttamista ja arvioimista asiakslähtöisesti.
- Asiakkaan elämäntavan kunnioittamista, niin että asiakas kokee elämänsä arvokkaaksi.
- Toimintakykyä, kuntoutumista ja omatoimisuutta tukevaa työtettä hoitotyössä.

Avarakatseisuus tarkoittaa:

- Olemme avoimia uusille tavoille tehdä työtä.
- Hyväksymme asiakkaidemme erilaiset tavat elää elämäänsä

Turvallisuus tarkoittaa:

- Varmistamme aina, että toimintatapamme asiakkaidemme kanssa ovat turvallisia ja perustuvat tutkittuun tietoon.
- Pyrimme huomioimaan kaikki asiakkaidemme turvallisuutta uhkaavat vaaratekijät ja poistamaan ne mahdollisuuksien mukaan.
- Hyödynnämme moniammatillista osaamista, mikäli se on tarpeen asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi.

Yhdenvertaisuus tarkoittaa:

- Kaikki asiakkaamme saavat yhdenvertaista kohtelua, riippumatta sukupuolesta, kansalaisuudesta, vakaumuksesta, asuinpaikasta tai asemasta.
- Asiakkaiden palvelutarve arvioidaan ja palvelut myönnetään yhtenäisillä kriteereillä.
- Palvelut turvataan tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti suhteessa arvioituun palveluiden tarpeeseen.

Vastuullisuus tarkoittaa:

- Huolehdimme asiakkaistamme parhaalla mahdollisella tavalla hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.
- Työntekijöillämme on riittävä koulutus ja osaaminen, että esim. turvallinen lääkehoito toteutuu.
- Huomioimme työskennellessämme kaikki inhimilliset tekijät, jotka voivat vaikuttaa asiakkaidemme hyvinvointiin.

Valkovuokon 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. Valkovuokossa

- toimintamme lähtökohtana on ennaltaehkäisy sekä hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen yhteistyössä asiakkaiden 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.

Valkovuokossa keskeisenä toiminta ajatuksenamme on tehdä tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja omaisten kanssa saadaksemme jokaisen asiakkaamme elämästä juuri sen näköistä kuin asiakas sen toivoo olevan. Reagoimme nopeasti asiakkaidemme toiveisiin ja haasteisiin, usein teemme sen myös moniammatillisesti useiden eri yhteistyökumppaneidemme ammattitaitoa hyödyntäen.

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

Varautuminen on toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Osana organisaation varautumista ja jatkuvuudenhallintaa määritellään kriittiset toiminnot. Kriittisten toimintojen häiriöttömyys tulee turvata, tunnistaa toiminnan uhkat ja arvioida niiden vaikutukset organisaatiossa ja sen toimijaverkostossa. Lisäksi organisaation on luotava toimintatapa vakavien häiriötilanteiden hallinnalle. (Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2019:10.)

Jatkuvuudenhallinnan yksi tärkeimmistä tavoitteista on suojella organisaatiota säilyttämällä toimintakyky ja samaan aikaan minimoida häiriötilanteiden negatiiviset vaikutukset. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan yhteisenä tavoitteena on saavuttaa valmius, jolla organisaatio kykenee ehkäisemään uhkia sekä reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti uhkatilanteisiin, joita sen toiminnassa ja toimintaympäristössä esiintyy. (Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2019:10.)

Valmiussuunnittelusta vastaa sosiaalipalvelujen yhteisten palvelujen palvelupäällikkö. Toimialueella on yhteinen, sähköinen valmiussuunnitelma. Jokainen yksikkö kokoaa turvallisuus- ja varautumiskansion, joka toimii

toimialuekohtaisen valmiussuunnittelun osana, vieden yksikkökohtaiset varautumistoimenpiteet konkreettiselle tasolle. Erilaisia häiriöitä voi olla mm. sähkökatko, vesikatko tai ict-järjestelmän häiriö. Turvallisuus- ja varautumiskansio sisältää yksikkökohtaisen varautumissuunnitelman, joka löytyy myös teamsista.

Siun sotessa on laadittu sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan ohje [Hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje \(pohjoiskarjala.net\)](#), joka on vahvistettu sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan tueksi. Ohje kuvaa, mitä sisäinen valvonta ja riskien hallinta on, kuvaa sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan kohteet ja menettelytavat sekä ohjeistaa riskien hallinnan toteuttamisen ja raportointikäytännöt. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Toiminta- ja työohjeita löytyy työntekijöiden käyttöön intrasta ikäihmisten sivuston työkalupakista. Jokainen palveluyksikkö ja työntekijä on vastuussa oman toimintansa riskien tunnistamisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Jokainen työntekijä on myös velvollinen tuomaan esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat.

3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

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

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 Terveysthuollon 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 omaavonta (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 omaavontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)
- Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
- Tietosuojan valvontasuunnitelma
- Henkilötietojen käsittelyehdot ja ohje
- Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma

3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- Vibe-henkilöstökysely
- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma (koulutussuunnitelma)
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet
- Toimintaohje rikosrekisteritaustan selvittämiseksi

3.7 Riskien tunnistaminen

Epäkohtien ja riskien tunnistaminen ja määrittäminen tehdään palveluesihenkilön johdolla Laatuportin Riskienhallinta -osiossa yhdessä henkilöstön kanssa. Riskien arviointi on nähtävillä kotihoidon toimistolla olevassa kansiossa.

Kotihoidon työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan palveluesihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen kohteena ovat erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Asiakkaaseen liittyviä epäkohtia/uhkia ovat esimerkiksi taloudelliset vaikeudet, päihdeongelmat, pärjäämättömyys itsenäisessä asumisessa tai ymmärtämättömyys omasta avun tarpeesta. Työntekijään ja työyhteisöön liittyviä epäkohtia/uhkia ovat esimerkiksi asiakkaan kaltoinkohtelu (huono ja epäeettinen kohtelu sekä hoidon ja avun laiminlyönti) ja asiakkaalle myönnettyjen palvelujen toteutumatta jääminen. Työntekijään ja työyhteisöön liittyvät epäkohdat/uhdat ovat asioita, jotka kohdistuvat tai joilla voi olla suoria vaikutuksia asiakkaaseen.

Palveluesihenkilön on ilmoitettava asiasta alueen kotihoidon palvelupäällikölle. 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.

Siun sotessa on käytössä Laatuportti, joka on kokonaisratkaisu laadun, riskien ja laitepätevyyksien hallintaan. Laatuportin eri toiminnot ovat vaaratilanneilmoitukset (PaTu), erinomainen toiminta, asiakaspalaute, riskienhallinta, laitepätevyydet (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 tietosuoja, ruokahuolto, pyykki- ja laitoshuolto sekä henkilökuljetukset.

Asiakkaalle sattunut haittatapahtuma tai läheltä piti- tilanne kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tehdään vaaratilanneilmoitus (PaTu). Tapahtuneesta ilmoitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Palvelupäällikkö ja palveluesihenkilö seuraavat haittatapahtumien määrää, syitä ja kehittämistoimenpiteitä kuukausi- ja vuositasolla. Palvelupäälliköt toteuttavat omavalvontaa vuosittain Laatuportin lomakkeen mukaisesti. Valvonta toteutetaan ristiin eri alueiden välillä, eli palvelupäällikkö ei suorita valvontakäyntejä omalle alueelleen. Valvontakäynneistä kirjoitetaan raportti, johon kirjataan toiminnassa havaitut kehittämiskohteet. Raportti toimitetaan yksikön esihenkilölle, alueen palvelupäällikölle sekä kotihoitopalvelujen palvelujohtajalle. Alueen palvelupäällikkö ja yksikön esihenkilö vastaavat havaittujen kehittämiskohteiden korjaamisesta sovitussa aikataulussa. Tehdyt toimenpiteet tarkastetaan viimeistään seuraavan valvontakäynnin yhteydessä.

3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijä kirjaa sekä asiakas- että työturvallisuuteen liittyvän haittatapahtuman 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.

Eettisistä ongelmista, koskien hoitoa ja hoitopäätöksiä, sosiaalihuoltoa ja pelastustoimintaa, on mahdollista keskustella moniammatillisesti. Henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta havaituista eettisistä ongelmista myös nimettömänä. Ongelman ratkaisemisessa huomioidaan asiakkaan, hänen läheistensä ja henkilöstön näkökulmat. Tarvittaessa voidaan hyödyntää ulkopuolista asiantuntijaa.

Haasteellisissa tilanteissa työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen. Siun sotessa työnohjauksen koordinoinnista vastaa kokonaisuudessaan Henkilöstöpalveluiden työhyvinvointipalvelut -yksikkö. Työnohjausta voidaan antaa yksilölle, ryhmälle ja työyhteisölle. Työnohjauksen tavoitteena on ammatillisen osaamisen vahvistuminen, jolloin työn hallinnan tunne, mielekkyys sekä koettu työhyvinvointi lisääntyvät.

Henkilöstölle tarjotaan myös tukea traumaattisten ja poikkeuksellisen raskaiden työ- ja asiakastilanteiden käsittelyyn.

3.9 Korjaavat toimenpiteet

Haitta-tapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely työpaikkakokouksessa tähtää epäkohtia, laatupoikkeamia 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

Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimintayksikötasoiseen omavalvontasuunnitelmapohjaan, jonka hyväksyy kotihoitopalvelujen palvelujohtaja. Valkovuokon omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelupäällikön, palveluesihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Yksikkökohtaisen suunnitelman hyväksyy alueen palvelupäällikkö. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Palveluesihenkilö käy omavalvontasuunnitelman läpi työyksikössä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot:

palveluesihenkilö Riina Laukkonen, puhelin 013 330 6141, riina.laukkonen@siunsote.fi,

palvelupäällikkö Eeva Nykänen, eeva.nykanen@siunsote.fi, puhelin 013 330 9928

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Palvelupäällikkö ja palveluesihenkilö vastaavat siitä, että suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset tiedotetaan henkilöstölle tiimipalaverissa ja sen lisäksi uusittu omavalvontasuunnitelma on luettavissa kotihoidon toimistolla, jossa se löytyy paperisena ja sähköisenä versioina. Omavalvontasuunnitelman yhteydessä pidetään kuittauslistaa, johon työntekijät kuittaavat allekirjoituksella luettuaan omavalvontasuunnitelman. Omavalvonnan toteutumiseen ja seurantaan on yksikkökohtainen raporttipohja, jonka esihenkilö täyttää ja julkaisee kolmen kuukauden välein.

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. Valkovuokon omavalvontasuunnitelma säilytetään kotihoidon toimistolla olevassa kansioissa. Palvelupäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman viemisestä intran tiedostopankkiin sekä Siun soten www-sivuille.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan yhteisöllisen asumisen prosessi tulee vireille, kun asiakas tai hänen edustajansa ottaa yhteyttä esimerkiksi Seniorineuvonta Ankkuriin, kotihoidon yksikköön tai yhteisöllisen asumisen tarpeesta tulee tieto ilmoituksella, hakemuksella tai muulla yhteydenotolla sosiaalihuollon yksikköön. Ennen palvelun myöntämistä asiakkaalle tehdään laaja palvelutarpeen arviointi sisältäen RAI-arvioinnin. Kotihoidossa/ terveydenhuollon osastohoidossa olevan säännöllisen kotihoidon asiakkaan kanssa arvioidaan ennen yhteisölliseen hakeutumista, voisiko asiakas hyötyä Miun aktiivinen arki -kuntoutusjaksosta tai muusta kuntoutuksesta. Kotihoidon arviointijaksoa ei käynnistetä kotihoidon asiakkuudessa entuudestaan olevalle asiakkaalle, uudelle asiakkaalle jakso käynnistetään kotihoidon käytäntöjen mukaisesti

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.

Yhteisöllistä asumista myönnettäessä arvioinnissa korostuu sosiaalisen kanssakäymisen tarve ja sen tukeminen. Palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään RAI-arvioinnista saatavaa tietoa. RAI- arvioinnin tuloksia tarkastellaan kokonaisuutena. Yhteisöllisen asumisen asiakkaaksi ei sovellu henkilö, joka ei osaa hälyttää apua tai joka tarvitsee jatkuvaa valvontaa tai hoivaa tai jolla on haastavaa käyttäytymistä.

Palveluista tai niiden myöntämättä jättämisestä tehdään aina kirjallinen päätös asiakkaalle, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus käyttää hänelle kuuluvaa muutoksenhakuoikeutta. Arvioinnin perusteella asiakkaan tarvitsemista palveluista tehdään erilliset päätökset: yhteisöllinen asuminen, kotihoidon palvelut, turvapuhelin, tarvikkeet, siivous, vaatehuoltopalvelut sekä ateriapalvelu.

Mikäli asiakkaalla ei ole ennestään kotihoidon palveluja, hänelle käynnistetään **kuntouttava arviointijakso**, joka toteutetaan asiakkaan kotona. Kuntouttavan arviointijakson kesto suunnitellaan yksilöllisesti ja sen kesto on pääsääntöisesti 1–4 viikkoa. Jakso toteutetaan osana kotihoitoa moniammatillisen tiimin tukemana 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 huomioivaa, jossa edistymistä seurataan jokaisella kotikäynnillä. Arviointi-jakson aikana kartoitetaan tarvittavien tukipalveluiden laajuus. Kartoituksen tukena käytetään edellä mainittuja toimintakyvyn arviointimittareita sekä hoitoon liittyviä mittareita kuten paino, verenpaine, pulssi ja happisaturaatio. Arviointijakson aikana selvitetään erilaisten teknologisten apuvälineiden käytön mahdollisuudet, kuten lääkeannostelurobotti ja turvalaiteratkaisut.

Mikäli kuntouttavan arviointijakson päättyessä asiakkaalla todetaan yhteisöllisen asumisen tarve, asiakkaalle nimetään sosiaalihuoltolain mukaisesti omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Kotihoidon 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.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve suunnitellaan yhdessä omahoitajan, asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan toimintakyky, auttamismenetelmät, kotikuntoutumissuunnitelma, 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. Yhteisöllisessä asumisessa suunnitelmaan kirjataan asiakkaan osallisuuden tukeminen ja sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan osallistuminen.

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 yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä sekä muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen, kuten sairaanhoitajan, asiakas-/sosiaalihoitajan ja fysioterapeutin kanssa. Asiakkaan suostumuksella voidaan ottaa yhteyttä myös muihin asiakkaan asioissa toimiviin tahoihin. Erilaisia toimintakyvyn mittareita käytetään arvioinnin tukena. 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 työntekijöille. 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 ja omahoitajien 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.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmän sekä toiminnanohjausjärjestelmän käyttökatkoihin varaudutaan tallentamalla asiakaskäyntien tiedot suojatulle muistitikulle tai tulostamalla käyntitiedot vähintään kahden viikon välein. Muistitikku ja käyntitiedot säilytetään lukitussa kaapissa tietosuojan huomioiden.

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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu käytännössä seuraavasti:

- Asiakas osallistuu hoidon ja palveluiden suunnitteluun, hänen toiveensa huomioidaan
- Asiakas saa yksilöllistä neuvontaa ja palvelua tarvitsemisensa 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.

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. Käytössä olevia rajoitteita ovat turvavyön käyttö tuolissa, laitojen käyttö vuoteessa sekä hygienihaalarin käyttäminen. Valkovuokossa ei ole käytössä asukkaiden rajoittamistoimenpiteitä.

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. Lähtökohtana 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

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

Asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua ei hyväksytä.

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. Asiakaspalautekyselyt toteutetaan kuukausittain Roidun avulla. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti henkilöstölle, kirjallisesti tai sähköpostitse yksikön palveluesihenkilölle (kts. yhteystiedot oma- ja palveluvastuu- ja valvontasuunnitelman etusivulta) tai Siun soten nettisivuilta (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 henkilöstöpalaverissa.

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 on kotihoitopalvelujen palvelujohtaja.

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: 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, muukin kuin henkilö, jota asia koskee. Kantelu tehdään kirjallisesti, sen voi tehdä myös vapaamuotoisesti. Tarkempi ohjeistus kantelun tekemiseen löytyy aluehallintoviraston nettisivuilta 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

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 -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) 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). 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

Kotihoito tukee Valkovuokon asiakkaiden kotona asumista. Kotihoito voi sisältää henkilökohtaista hoitoa ja huolenpitoa sekä kotisairaanhoidoa. Siun soten kotihoidon myöntämisen periaatteet ja palvelujen sisältö on kuvattu Kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet asiakirjaan, joka on löydettävissä Siun soten nettisivuilta [Kotihoidon myöntämisen perusteet](#).

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
- haavahoito
- hygienia
- lääkehoito
- ravitseminen
- suunhoito
- turvallisuus
- laite
- kaatumisen ehkäisy
- laiterekisteri
- inkontinenssi
- RAI
- some/ohjelmisto
- kirjaamis
- hoitotarvike
- arviointihoitaja (arvi)
- virike
- auto
- työvaate
- turvapuhelin
- diabetes
- mediatri
- virkistys(työntekijät)
- kuulo
- opiskelija
- pesula
- aromi ateriatilaus
- APTJ vastaavat

Vastuuhenkilö on oman yksikkönsä asiantuntija. Hänen tehtäviinsä kuuluu vastuualueensa kehittäminen, hoidon laatu sekä työntekijä- ja asiakasturvallisuus. Hän perehdyttää työntekijöitä vastuualueeseensa ja toimii yhdyshenkilönä sekä tiedonvälittäjänä. Lista vastuuhenkilöistä on nähtävillä yksikössä. Lista päivitetään vähintään kerran vuodessa 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 huomioiden kotihoidon resurssit, työtilanteet ja tasapuolisuuden 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 Sosiaalinen kanssakäyminen, osallisuus ja yhteisöllisyys

Osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta ilmaista mielipiteitään ja näkemyksiään, vaikuttaa päätöksentekoon ja saada aikaan muutosta. Osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. Osallisuus on parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän kumppanuutta, josta muodostuu yhteistyösuhde. Tällöin voidaan aidosti yhdessä asettaa toiminnan tavoitteet ja toteutustavat. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija.

Yhteisöllisessä asumisessa noudatetaan Siun soten osallisuusohjelmaa. Osallisuutta käytännön työssä tukemaan on laadittu posterit Asiakasosallisuus ikääntyneiden palveluissa, posterit löytyvät intrasta. Osallisuutta tuetaan Miun aktiivinen arki – viitekehityksen mukaisella toiminnalla, jossa sitoudutaan yhteisöllisyyttä ja asiakkaan osallisuutta tukevaan työskentelytapaan. Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän tarpeisiinsa perustuen. Sisällön tulee vastata asiakkaiden toiveita ja tarpeita sekä tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä. Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista ja sen tulee toteutua säännöllisesti. Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta voi olla erilaista eri yksiköissä, ja sitä voidaan myös toteuttaa yksikön ulkopuolella.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mahdollisuus osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Toiminnan toteuttamisesta voi vastata yksikön oman toiminnan lisäksi esimerkiksi järjestö tai yksityinen palveluntuottaja. Yhteistyössä hyödynnetään järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan opasta. Työyksikön vastuuhenkilö vastaa sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteuttamisen kokonaisuudesta.

Valkovuokon asukkaita tuetaan pitämään yllä sosiaalisia suhteita. Läheisiä kannustetaan yhteydenpitoon asukkaiden kanssa. Sukulaiset ja ystävät, myös eläinystävät, ovat tervetulleita. Asukkaille järjestetään päivittäin osallistavaa toimintaa. Asukkaita kannustetaan osallistumaan Valkovuokon yhteiseen toimintaan. Työntekijät huomioivat kunkin asukkaan tarpeet yksilöllisesti. Valkovuokossa on käytettävissä 0,2 viriketyöntekijän työpanoksesta. Viriketyöntekijä suunnittelee ja toteuttaa viriketoimintaa Valkovuokossa yhtenä arkipäivänä viikossa. Muusta viriketoiminnasta vastaa Valkovuokon oma henkilökunta. Asukkaan osallistuminen viriketoimintaan tai ulkoiluun kirjataan korihoitokertomukseen. Sosiaalisesta kanssakäymistä tukevasta toiminnasta on olemassa yksikkökohtainen suunnitelma.

Kulttuuri- ja harrastustoimintaa tuetaan hyödyntämällä ulkopuolisten toimijoiden käynnit Valkovuokossa tai mahdollistamalla asukkaiden käynnit yksikön ulkopuolella erilaisissa tapahtumissa. Monialaista yhteistyötä tehdään mm. koulun, päivähoidon ja erilaisten harrastusryhmien ja kulttuuritoimijoiden kanssa esimerkiksi Eläkeliiton Heinäveden yhdistyksen kanssa. Vapaaehtoistyönä on erilaisia tilaisuuksia mm. musiikki- ja teatteriesityksiä. Evankelis-luterilainen seurakunta järjestää halukkaille hartaustilaisuuden kerran kuukaudessa.

6.3 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.

Asiakkailla on mahdollisuus ostaa kaikki tai osa päivän aterioista palvelutuottajan kautta, jolloin yksikön toiminnasta vastaava palvelutuottaja vastaa asiakkaan ravitsemuksesta alla kuvatulla tavalla.

Ateriasuunnittelun ja ravitsemushoidon pohjana on THL:n Ravitsemushoito (3/2023) suositus tai vastaava voimassa oleva suositus sekä uusimmat ravitsemussuositukset eri ikäryhmissä ja tilanteissa. Pyhä- ja juhlapäivien ateriat eroavat arkiruuasta. Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten saatavilla ja nähtävissä.

Ateria-aikoja tulee olla 5–6 kertaa vuorokaudessa. Asiakkaalla on mahdollisuus syödä yksilöllisen vuorokausirytmensä mukaisesti. Ruokailutilanteissa tuetaan asiakkaiden omatoimista suoriutumista ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa.

Kauppapalvelun hoitavat omaiset, yksityiset palveluntuottajat tai kaupat, tarvittaessa asiakasta avustetaan ostosten teossa kauppapalvelun kautta. Asiakkaalla on mahdollisuus saada asuntoonsa keittiövarustus Siun soten toimesta, mikäli sille on tarvetta ja asunnossa ei sitä ennestään ole.

Mikäli asiakas on säännöllisen kotihoidon asiakas, 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 ja ihon kuntoa. 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.

6.4 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 tehdään harkiten ja turvallisuustekijät huomioiden. 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 ja kodin siivous järjestetään ensisijaisesti palveluntuottajan kautta, jolloin yksikön toiminnasta vastaava palveluntuottaja vastaa asiakkaan pyykinhuollosta. Silitys, mankelointi, vaatteiden käsinpesu, mattojen, verhojen yms. pesut ohjataan lähipiirille tai yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakkaan käyttövaatteista koostuvat pyykkiä laitetaan poikkeustapauksissa peseytymään yksikön pesukoneeseen hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovituin käytäntein.

Toimet tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, huomioiden kuntoutumista edistävä työote ja asiakkaan osallistaminen.

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.

Erityistilanteet

Mahdollisissa veden- ja sähkönjakelun toimintahäiriöissä pyritään ensin 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. Sähkökatkon aikana lääkintälaitteita tarvitsevan asiakkaan hoito voidaan turvata myös alueen terveyskeskussairaalaissa.

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

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden kokonaishyvintointia tuetaan yksilöllisesti ja moniammatillisesti turvaten tarvittaessa eri sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuus. Asiakas on hyvinvointialueen avoterveydenhuollon palvelujen piirissä ja saa kansanterveyslain mukaisesti lääkäripalvelut, kuten lääkärin tutkimukset, hoidon sekä hammashuollon. Osa yhteisöllisen asumisen yksiköistä kuuluu Siun soten vastuulääkäripalvelun piiriin.

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

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 ennakoidaan 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 tarkastuskäynntejä asiakkaiden luona.

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

- lääkähoidon 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 yksikön lääkäriä asiakkaan asioissa.

Kotihoidon sairaanhoitajat voivat toteuttaa lääkärin määräykseen perustuvaa tehostettua kotihoitoa/kotisairaalahoitoa kodeissa, asumispalveluyksiköissä, yksityisissä hoitokodeissa ja perhehoidossa.

Toiminnan tavoitteena on ehkäistä sairaalajakso, turvata varhainen sairaalasta kotiutuminen tai mahdollistaa kotisaattohoito sitä haluaville. Tehostetun kotihoidon/kotisairaalan turvin toteutetaan esimerkiksi suonensisäistä neste- ja /tai lääkehoitoa tai vaativaa haavanhoitoa, joita yleensä toteutetaan sairaalassa.

Kotihoidon tuottamaa kotisairaalahoitoa voidaan toteuttaa kotona, mikäli

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

Hoitoon sisältyvät lääkärin ohjeiden mukainen hoito, tarvittaessa lääkärin konsultaatiomahdollisuus tai koti-/etäkäynti, sairaanhoitajan käynnit sekä erikseen määritellyt hoidossa tarvittavat lääkkeet. Asiakas kustantaa itse pitkäaikaissairauksien hoitoon kuuluvat reseptilääkkeet ja -valmisteet sekä reseptivapaat lääkkeet.

Valkovuokon lääkäripalveluita hoidetaan Terveystalon vastuulääkäri palvelulla. Palvelutuottajan lääkäri käy lähikierrolla Valkovuokon yksikössä 1 kerta/2 kuukautta ja tekee silloin tarvittaessa asiakkaan luokse myös kotikäynnin. Lääkärin etäkierto on 1 kerta/viikko. Kotihoidon sairaanhoitajalla on lisäksi mahdollisuus konsultoida lääkäriä akuutisti puhelimitse arkisin klo 8:00-16:00.

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, kotihoidon työntekijä on yhteydessä ensin yksikön omaan sairaanhoitajaan. Sairaanhoitajan ohjeen mukaan voidaan ottaa yhteyttä oman terveyskeskuksen päivystykseen/vastuulääkäriin tai terveyskeskuksen ollessa suljettu, yhteispäivystykseen. Jos työvuorossa oleva henkilökunta tarvitsee tukea ja apua asiakkaan hoidon tarpeen arvioimista varten ilta- tai viikonloppu-aikaan, soimitaan paikalle ensihoidon hoidon tarpeen arviointi -yksikkö, joka auttaa arvioimaan hoidon tarvetta, voi tarvittaessa ottaa verikokeita ja sydänfilmin sekä konsultoida lääkäriä. Häätitilanteissa soimitaan aina hätäkeskukseen 112. Asiakkaan lähtiessä päivystykseen täytetään mukaan taustatietolomake.

6.6 Lääkehoito

Lääkehoito toteutetaan osana kotihoitopalvelua. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman laatimiseen osallistuvat palveluesihenkilö, yksikön lääkevastaava 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 lääkehoitovastaava, joka toimii palveluesihenkilön apuna ja

tukena lääkehoitoon liittyvissä asioissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma, johon myös Valkovuokon yhteisöllisen asumisen yksikkö kuuluu, on päivitetty 5/2026.

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, apteekki toimittaa lääkkeet yksikköön pääsääntöisesti kahden viikon välein. Lääkityksen oikeellisuudesta ja lääketilauksista huolehtivat yksikön sairaanhoitajat ja/tai lähihoitajat. Asiakas maksaa itse lääkkeensä.

Asiakkaan lääkkeet säilytetään Valkovuokossa lukitussa lääkehuoneessa. Lääkkeen annostelu asiakkaalle voidaan toteuttaa joko kokonaan tai osittain käyttämällä lääkeannostelurobottia.

6.7 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 henkilöstön ja asiakkaiden tukena toimivat fysio- ja toimintaterapeutti. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi geriatrinen sosiaalityö, asiakas-/sosiaalihojaus, geriatrinen osaamiskeskus (muistihoidajat), pelastuslaitos sekä mielenterveys-, päihde- ja vammaispalvelut. Kotihoidon henkilöstö tekee yhteistyötä asiakkaan hoitoon liittyen myös muiden tahojen kanssa, esimerkiksi vapaaehtoiset, järjestöt ja seurakunnat. Yhteistyö kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

lääkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat erityisen riskialttiita. 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 esimerkiksi yksityiselle lääkäriasemalle, asiakastiedon luovuttamiseen tarvitaan asiakkaan kirjallinen lupa.

Henkilöstöllä on palveluesimiehen pyytämät käyttöoikeudet kotihoidossa tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin.

6.8 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 kuollessa kotihoito toimii organisaation ohjeistusten mukaisesti. Jos saattohoitopäätöstä ei ole, kotihoito soittaa yhteispäivystykseen ja toimii 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

Asiakasturvallisuuden laatuvaatimuksia kotihoidossa ovat RAI arviointien ajantasaisuus yli 90 % sekä asiakaskokemuksen NPS (suosittelijaväittäjä) yli 48. Laadunhallinnan työkaluja ovat kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet, RAI, asiakaskokemus (Roidu) sekä Laatuportti.

THL:n kansallisesta RAI:n vertailutietokannasta seurataan

- Asiakasrakenne raportti
- RAI-arviointien peittävyys, RAI-arvioitujen osuus palvelunsaajista
- Ikärakenne
- Osallisuus (asiakkaan ja läheisen osallistuminen arviointiin)
- Ravitsemus ja tahaton painonlasku
- Päivittäinen liikkumisen rajoittaminen, itsemääräämisoikeus

- Kova päivittäinen kipu tai ajoittainen sietämätön kipu
- Ei kuntoutusta, vaikka mahdollisuus kuntoutua
- Lääkehoidon kokonaisarviointi tehty (viimeisen 6kk aikana)
- Painevaurioita tai painehaava
- Kaatuminen 90vrk aikana
- Päivystyskäynti 90 vrk aikana
- Yksinäisyys

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Valkovuokon 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 ja kulunvalvonta.

Yhteisöllisen asumisen yksiköissä voidaan käyttää kulunvalvontaa. Kulunvalvonnalla pyritään lisäämään asiakkaiden turvallisuutta ja minimoimaan riskejä. Kulunvalvonta ei estä vapaata liikkumista. Jos yksikössä on käytössä yleinen kulunvalvonta esimerkiksi ulko-ovissa, siitä informoidaan asiakkaita. Mikäli kulunvalvonnalla seurataan yksittäisen asiakkaan kulkemista (poistumisvalvonta, kts. kpl 7.5), siitä tehdään yksilöity päätös (rajoitustoimi) ja kulunvalvonnan tarvetta seurataan jatkuvasti. Valkovuokossa on käytössä yleinen kulunvalvonta.

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. 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.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä vuosittain päivitettävän poistumis- ja pelastussuunnitelman yhteydessä. Pelastuslain (379/2011) 15 §:n mukaan pelastussuunnitelma on laadittava rakennukseen, joka on poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta tavanomaista vaativampi tai jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle aiheutuvan vaaran taikka mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat. Pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa rakennuksen haltija. Yhteisöllisen asumisen rakennuksessa rakennuksen haltijan tulee laatia rakennuksen pelastussuunnitelma yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Pelastuslain (379/2011) 18 §:n mukaan yhteisöllisen asumisen asumisyksikössä, jossa asuvien toimintakyky on tavanomaista huonompi, palveluntuottajan on etukäteen laadituin selvityksin ja suunnitelmin ja niiden perusteella toteutetuin toimenpitein huolehdittava, että asukkaat ja hoidettavat henkilöt voivat poistua turvallisesti tulipalossa tai muussa vaaratilanteessa itsenäisesti tai avustettuina.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä myös vuosittain tehtävän rakennuksen paloturvallisuustarkastuksen yhteydessä. Paloturvallisuustarkastus on suoritettu 12.12.2025, siinä todetut keskeiset havainnot olivat, että poistumisturvallisuusselvityslomake on laadittava ennen toiminnan aloittamista. Toiminnanharjoittajan tulee päivittää selvitys vastaamaan tilan uutta käyttötapaa sekä henkilökuntamitoitusta ja toimittaa se pelastusviranomaiselle arvioitavaksi ennen toiminnan aloittamista. Koska tilassa ei ole aina paikalla henkilökuntaa, eikä tiloja ole varustettu sammutuslaitteistolla, tulee turvallinen poistuminen perustua henkilöiden omaan toimintaan. Kyseisessä tilassa olevien henkilöiden toimintakyky on oltava sellainen, että he tosiasiallisesti pystyvät poistumaan rakennuksesta ulos 2-3 minuutin kuluessa palon syttymisestä.

Kotihoidon toimesta Valkovuokkoon on toimitettu päivitetty pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys palotarkastuksen jälkeen. Asiakkaiden toimintakykyä arvioitu/arvioidaan uudelleen palotarkastuksen jälkeen ja tarvittaessa niille asiakkaille, jotka eivät pysty poistumaan rakennuksesta 2-3 minuutin kuluessa tehty/tehdään hakemus ympärivuorokautisen asumisen piiriin.

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.

Rakennuksen omistajaa, TTJK Invest Oy Tuomo Koposta, 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 aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027. 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 yksikön hallinnollisiin tehtäviin ja työn organisointiin. Hänen apunaan toimii sairaanhoitajan koulutuksen saanut palveluvastaava, jonka työhön sisältyy myös asiakastyötä. Sairaanhoitajat vastaavat yhteisöllisen asumisen asiakkaiden hoidon ja hoivan kokonaisuudesta sisältäen lääkehoidon, sekä toteuttavat kotisairaalahoittoa 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, kuten ruokahuollossa. Kotiavustajat tekevät hoitotyötä avustavia tehtäviä kuten asiakkaiden kauppa-asiointia, leasing-autojen huoltokäyntejä, lääkerobottien täyttämistä annosjakelulääkkeillä ja turvallisuuskartoituksia. Tällä hetkellä Valkovuokossa ei työskentele kotiavustajia. Kotihoidossa korostuu eri ammattiryhmien välinen yhteistyö.

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

Heinäveden kotihoidossa työskentelee

1 palveluesihenkilö

1 palveluvastaava

4 sairaanhoitajaa

24,7 lähi-/perushoitajaa

1 hoiva-avustajaa/osastoapulaista

0,2 virikeohjaaja

Vakituisina vuosilomasijaisina työskentelee 2 työntekijää.

Valkovuokossa työskentelee aamuvuorossa yksi lähihoitaja ja iltavuorossa yksi lähihoitaja. Yöllä yksikössä tarvittaessa käy kotihoidon yöhoitaja. Kotihoidon sairaanhoitaja käy tarvittaessa asiakkaan luona. Yksikössä ei välttämättä ole henkilöstöä koko ajan paikalla.

Valkovuokossa työskentelee lisäksi 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. Työ on kaksi- tai kolmivuorotyötä, sairaanhoitajilla päivätyötä.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kotihoidon rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja HYVTES. Rekrytoinnissa sopivuus kotihoitotyöhön huomioidaan haastattelemalla työntekijää ja tarkistamalla hänen opinto- ja työtodistuksensa sekä ammattipätevyytensä JulkiTerhikistä ja JulkiSuosikista. Terveydenhuollon 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.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, sote-valvontalaki) 28 §:n mukaan kotihoidossa pyydetään rikosrekisteriote henkilöstä, joka valitaan työ- tai virkasuhteeseen, johon olennaisesti ja pysyväisluontoisesti kuuluu työskentelyä iäkkään henkilön kanssa. Työ voi olla avustamista, tukemista, hoitoa, huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. Velvollisuus rikosrekisteriotteen pyytämiseen ja tarkastamiseen koskee palveluntuottajaa, kun rekrytoitava henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työsuhteeseen, joka kestää yhden kalenterivuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta.

Säännöksen tarkoituksena on suojella iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden henkilökohtaista koskemattomuutta ja turvallisuutta. Kyseessä on ennaltaehkäisevä toimenpide, jonka myötä voidaan varmistaa, ettei iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevillä ole sellaisia aikaisempia rikoksia, jotka voivat vaarantaa iäkkäiden henkilöiden koskemattomuuden tai turvallisuuden. Iäkkäiden henkilöiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on tärkeää, että henkilöstö on ammattitaitoista ja turvallista.

Palveluesihenkilö vastaa siitä, että yksikössä on riittävä henkilöstöresurssi asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun hoidon järjestämiseksi. Työntekijän ilmoittaessa poissaolostaan palveluesihenkilölle tai vastuuvuorolaiselle, arvioidaan ensin, voidaanko poissaolo hoitaa omien työntekijöiden tai läheisen yksikön työntekijöiden avulla. Arvio tehdään asiakkaiden määrän ja hoitoisuuden mukaisesti. Jos todetaan, että poissaoloa ei saada järjestettyä yksikön sisäisten työjärjestelyjen avulla, kiinnitetään sijaisuuteen ensisijaisesti Siun soten sisäinen sijainen. Sisäiset sijaiset ovat Siun soten vakituisessa työsuhteessa olevia työntekijöitä. Jos sisäistä sijaista ei ole käytettävissä, sijainen pyritään löytämään koulutettuja keikkalaisia välittävän Temporen kautta. Etukäteen tiedossa olevat poissaolot, kuten koulutukset, virkavapaat ja vuosilomat suunnitellaan työvuorolistoille etukäteen.

Mikäli henkilöstöä ei tilapäisesti saada riittävästi, resurssi kohdennetaan asiakkaan kannalta oleellisiin asioihin: lääkehoitoon, hygieniaan, ravitsemukseen sekä akuuttien sairauksien hoitoon. Asiakkaille myönnettyjä tunteja

seurataan kuukausittain esihenkilöiden, palvelupäälliköiden ja palvelujohtajan toimesta ja mikäli asiakkaat eivät saa heille myönnettyä aikaa, asiaan puututaan välittömästi. Ratkaisua haetaan yksikön, alueen palvelupäällikön ja palvelujohtajan yhteistyössä.

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.

Yksikötasoinen 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 vähintään yksi 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

Kiinteistön omistaa TTK Invest Oy.

Kiinteistön omistajan/yhteyshenkilön yhteystiedot:

Tuomo Koponen

Sähköposti: tuomo.koponen@slkoponen.fi

Puhelin: 0400 372 017

Valkovuokossa on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Asiakkailla on omat huoneet, joissa on wc/suihkutila. Mikäli asunnosta puuttuu keittiö, keittiövarustus järjestetään tarvittaessa Siun soten toimesta. Asiakkaat sisustavat asuntonsa itse. Läheisellä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa. Valkovuokon ulkoalueella on aidattu sisäpiha ja siellä oleskelua varten puutarhakalusteita. Asiakkaalle suositellaan kotivakuutuksen hankkimista vuokraamaansa asuntoon.

Asiakkaiden käytössä olevat yhteistilat mahdollistavat sosiaalisen kanssakäymisen, yhteisten tilaisuuksien järjestämisen sekä kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan. Yhteisessä tilassa ruokaillaan yhdessä ja järjestetään erilaisia toimintoja asiakkaiden toiveet huomioiden. Asiakkaiden käytössä ovat yhteiset sauna ja pesutilat. Tilat ovat esteettömät, viihtyisät ja turvalliset ja tukevat asiakkaiden itsenäisyyttä ja yksityisyyttä. Yksikön tiloista on esteetön pääsy ulos.

Asiakas tulee Valkovuokkoon asumaan moniammatillisen palvelutarvearvion perusteella. Asiakkaalla on mahdollisuus käydä tutustumassa etukäteen asuntoon ja yksikköön. Asiakas tekee asuntoon vuokrasopimuksen kiinteistön omistajan kanssa.

Yhteisissä tiloissa on kiinteät kalusteet ja laitteet, ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, toimistotarvikkeet, talous- ja wc-paperit sekä desinfiointiaineet käsien ja pintojen desinfiointiin palveluntuottajan toimesta.

Yksikön toiminnasta vastaava palveluntuottaja vastaa yksikön siisteydestä niiden tilojen osalta, joihin tuottaa palvelun. Siivouksen ja jätehuollon osalta toimitaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Yksikön siivouksesta huolehtii Polkka Oy. Asukashuoneet ja yleiset tilat siivotaan kerran viikossa. Siivouksesta vastaa Polka oy. Jätteet lajitellaan kotihoidon hoitajien toimesta. Asiakkaiden henkilökohtaisista pyykeistä vastaa

asiakkaan oman valinnan mukaan Sakupe, yksityinen palveluntuottaja tai omaiset. Yksikön jätteet lajitellaan. Lehmuskodin Jätehuollosta vastaa Keski-Savon jätehuolto Oy. Jätteistä kierrätetään biojäte, pahvi, keräyspaperi, muovijäte osittain. Tartuntavaaralliset jätteet suljetaan asukashuoneessa muovipussiin ja viedään telineessä olevaan isoon jätessäkkiin. Polkan työntekijä vie virka-aikaan sekajätteet roska-astioihin ja ilta-aikaan Valkovuokon iltahoitaja vie työvuoron päätteeksi sekajätteet takapihan roska-astiaan. Tietoturvajäte silputaan välittömästi kansliassa olevalla paperisilppurilla. Lääkejäte kerätään lääkehuoneen lukolliseen kaappiin ja toimitetaan sieltä apteekkiin erillisen ohjeen mukaisesti. Siun Soten laitosmies hävittää lasi- ja metallijätteen Heinäveden kunnan ohjeiden mukaisesti.

Kotihoidon henkilöstö käyttää asiakastyössä Sakupe Oy:n vuokravaatteita, joiden pesu tapahtuu Sakupe Oy:ssä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiassa 2023–2038 linjataan kestävä kehityksen periaatteet Siun sotessa. Siun soten toiminnan lähtökohtana on ennaltaehkäisy sekä vaikuttavan ja asiakkaan tarpeet huomioivan palvelun tarjoaminen, resurssien tarpeetonta käyttämistä välttämällä. Kemikaalien ja lääkkeiden ympäristövaikutuksia vähennetään mahdollisimman vähäisellä lääkehävikillä sekä lääkkeiden asianmukaisella hävittämisellä. Asiakkaita ohjataan ruokahävikin minimointiin ja kierrättämiseen.

Merkittävimmät energiansäästökohteet löytyvät jokaisen päivittäisestä tavasta toimia:

- Hyödynnetään luonnonvaloa aina kun se on mahdollista. Valot tulee sammuttaa tilasta poistuttaessa, mikäli mahdollista.
- Pidetään ikkunat kiinni, niin ilmastointilaitteisto saa hoitaa tehtävänsä. Helteen aikana jäähdytysjärjestelmällä viilennetään sisään tulevaa ulkoilmaa. Ikkunoiden ollessa auki sisäilma ei pääse jäähtymään lämpimän ilman kiertäessä avoimista ikkunoista sisälle. Myös ilmastoinnin säätäminen muuttuu haastavaksi ja tehdyt muutokset arvaamattomiksi. Ikkunat pidetään kiinni myös helteellä. Ongelmatilanteissa yhteyttä tulee ottaa kiinteistöpalveluihin.
- Turhat sähkölaitteet sammutetaan myös työpäivän aikana. Töistä lähtiessä tarkistetaan, että kaikki sähkölaitteet, joita seuraavassa työvuorossa ei tarvita, on sammutettu. Laturit irrotetaan verkkovirrasta latauksen päätyttyä.
- Vettä säästetään. Hana suljetaan aina, kun vettä ei tarvita. Astioita ja pyykkiä pestään vain täysinä koneellisia, mikäli työtehtävät sen sallivat. Viallisista vesikalusteista ilmoitetaan välittömästi kiinteistöpalveluille.
- Kannustetaan muita energiansäästöön jakamalla omia vinkkejä ja kannustamalla.

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.
- **Poistumisvalvonta** antaa automaattisen ilmoituksen, jos asiakas poistuu asunnostaan esimerkiksi yöaikaan.
- **Paikannettavaan turvakelloon** voidaan asettaa alue, jonka sisäpuolella käyttäjä saa liikkua vapaasti. Rajan ylityksestä lähtee automaattinen ilmoitus. Paikannettavalla turvakellolla voi hälyttää apua kodin ulkopuolella.
- Lääkehoidon toteuttamisen turvaamiseksi käytetään **lääkeannostelurobotia**. Robotti muistuttaa lääkkeen ottamisesta ja lähettää ilmoituksen lääkähoidosta vastaavalle taholle, jos lääke jää ottamatta. Kotihoidon työntekijät/läheinen huolehtivat lääkkeiden lisäämisen robottiin noin kahden viikon välein.

Kotihoidon asiakkaan turvalaitteiden asentamisesta ja huoltoon lähettämisestä vastaavat kotihoidon työntekijät. Kotihoidon henkilöstö varmistaa säännöllisesti 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 kiireellisuuden. 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. 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.

Kotihoidossa ja yhteisöllisessä asumispalvelussa käytössä olevia teknologisia ratkaisuja ovat:

- **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. Valkovuokossa hälytys tulee yöaikaan yksikön ulko-oven avauksesta.
- **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.

- o **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.
- o Lääkehoidon toteuttamisen turvaamiseksi käytetään **lääkeannostelurobottia**. Robotti muistuttaa lääkkeen ottamisesta ja lähettää ilmoituksen lääkeshoidosta vastaavalle taholle, jos lääke jää ottamatta. Kotihoidon työntekijät/läheinen huolehtivat lääkkeiden lisäämisen robottiin kahden viikon välein.
- o Kotihoidon käyntejä tehdään myös **kuvapuhelimen** avulla ns. etäkäynteinä. Kuvapuhelimen käytöstä sovitaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Säännöllisen kotihoidon asiakkailta ei peritä kuvapuhelimen käyttöönotosta asennus-/opastusmaksua.
- o **Seurantasoitto palvelu** on tarkoitettu asiakkaalle, joiden voimien seuranta tehdään soitto palveluna. Säännöllisen kotihoidon asiakkaille seurantasoitot sisältyvät kuukausimaksuun, tukipalveluna niistä maksetaan hinnaston mukainen maksu.

Testausaikataulu

Testaukset jaksotetaan kotihoidon asiakaskäynneille eri päiville ja koko päivän ajalle, sillä turvapuhelinkeskus toimii 24/7. Jos asiakkaalla ei ole käyntiä yksikön testiviikolla, testaus voidaan tehdä muuna ajankohtana. Heinäveden kotihoidon turvalaitteita testataan aina joka kuukauden neljännellä viikolla.

7.6 Terveysthuollon 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. 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.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Siun sotessa on nimetty laiteturvallisuusasiantuntija. Kotihoidossa käytettäviä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat esimerkiksi 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. Laatuportissa on laitekoulutusmenetelmä digitaaliset laitepassit. 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

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, puhelin 050 365 0804 sekä huoltopäällikkö Juha Rätty, juha.ratty@siunsote.fi, puh. 013 330 4402.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Valkovuokossa asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu yleensä 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.

Siun soten tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelman tarkoituksena on täyttää asiakastietolain ja THL:n määräyksen mukaiset tietoturvasuunnitelman laatimisen velvoitteet sekä koota yhteen näiden edellyttämät omavalvonnan kohteen selvitykset ja kuvaukset. Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelman tarkoituksena on lisäksi kuvata menettelyt ja toimintatavat, joilla Siun sotessa toimeenpannaan ja toteutetaan aluehallituksen hyväksymässä tietosuoja- ja tietoturvapoliitikassa määritellyt tietosuojan ja tietoturvan periaatteet ja tavoitteet. Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma on määritelty luottamukselliseksi asiakirjaksi. Suunnitelma on arkistoitu Siun soten asianhallintajärjestelmään sekä Valmiussuunnitteluportaaliin. Suunnitelma on päivitetty 2023, päivittämisestä vastaa Siun soten tietosuojayksikkö.

Valkovuokossa käytetään vain organisaatiossa käytettäväksi hyväksytyjä tietojärjestelmiä, joiden käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Tietosuojan toteutumista valvotaan säännöllisesti. Tietosuojavaalutuetut valvovat käyttölokia kuukausittain pistokokein ja satunnaisotannalla. Asiakkaan tarkastuspyyntöön perustuvan valvonnan, joka liittyy asiakas- ja potilasrekisteriin, toteuttavat tietosuojavaalutuetut ja Kanta-palveluun liittyvän valvonnan KELA ja tietosuojavaalutuetut.

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. Pyyntö 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 sekä yksikön ilmoitustaululla.

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/henkilotietojen-kasittely, sähköpostiosoite on tietosuoja@siunsote.fi.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hallintosäännön 23§ mukaan:

- Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja toimii terveydenhuoltolain 57 § mukaisena vastaavana lääkärinä sekä terveydenhuoltoa koskevien rekisterien rekisterinpitäjän edustajana. Vastaavalla lääkäriellä on lääketieteellinen vastuu kaikkien toimialueiden osalta.
- Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja toimii sosiaalihuoltolain 46 a § mukaisena sosiaalihuollon johtavana viranhaltijana sekä sosiaalihuoltoa koskevien rekisterien rekisterinpitäjän edustajana.

1.3.2025 alkaen ikääntyneiden palvelut ja perhe- ja sosiaalipalvelut ovat toimineet saman toimialuejohtajan alaisuudessa. Sosiaalihuollon professiojohtajana toimii sosiaalipalvelujen palvelujohtaja.

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:

Uusia ohjeistuksia ja tietoa eri aihealueista tulee paljon ja joskus se ei tavoita niitä henkilöitä, joiden olisi siitä tärkeää saada tietoa. Tiedonkulkua ja yhteisiä pelisääntöjä ja käytänteitä tarkoitus kehittää kevään 2026 aikana pidettävissä tiimi palavareissa ryhmätöitä aiheesta tehden.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava palvelupäällikkö.

Paikka ja päiväys Joensuu 21.4.2026

Allekirjoitus Eeva Nykänen

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

11 Liitteet

Liite 1 Ohje:

[Siunsote IKA TYOOHJE Sosiaalihuoltolain mukaisen henkiloston ilmoitusvelvollisuuden totetuttaminen 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 \(sharepoint.com\)](#)