



# Antinkujan Kammari

KOTIHOIVA /HEMVÅRD

OY LOVIISAN TERVEYSPALVELUT AB  
OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

## Sisältö

<a href="#">1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</a> .....	3
<a href="#">2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</a> .....	4
<a href="#">3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</a> .....	5
<a href="#">4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</a> .....	7
<a href="#">5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</a> .....	13
<a href="#">6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</a> .....	21
<a href="#">7 ASIAKASTURVALLISUUS</a> .....	25
<a href="#">8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</a> .....	34
<a href="#">9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</a> .....	36
<a href="#">10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</a> .....	37

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palveluntuottaja:** Oy Loviisan terveyspalvelu Ab  
**Y-tunnus:** 2997651-7  
**Hyvinvointialue:** Itä-Uudenmaan hyvinvointialue  
**Osoite:** Antinkuja 4  
**Postinumero:** 07920  
**Postitoimipaikka:** Loviisa  
**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Loviisa, ikäihmisten asiakasohjaus ja kotihoito,  
Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa

### **Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Rekisteröinnin perusteella Oy Loviisan terveyspalvelut Ab:lla tuottaa

sosiaalihuoltolain § 19a mukaista kotihoitoa sisältäen terveydenhuoltolain § 25 mukaista kotisairaanhoidoa vanhuksille (50 asiakaspaikkaa), muille kun ikääntyneille muistisairaille (10 asiakaspaikkaa), mielenterveyskuntoutujille (30 asiakaspaikkaa), kehitysvammaisille (10 asiakaspaikkaa), muille vammaisille (10 asiakaspaikkaa) ja päihdekuntoutujille (30 asiakaspaikkaa).

Päivätoimintaa ja liikkumista tukevia palveluita ml. saattajapalveluita yhteensä 60 asiakaspaikkaa ikäihmisille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, mielenterveyskuntoutujille, kehitysvammaisille, muille vammaisille ja päihdekuntoutujille. Sekä sosiaalihuoltolain § 19 mukaisia tukipalveluita; palvelumuotoina siivous, puutarhan hoito, saattaja apu, ateriapalvelu, kauppapalvelu, pyykkihuolto, asiointiapu, kiinteistö palvelu, liikkumista tukeva palvelu, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä ja tukevaa palvelua. Sekä sosiaalihuoltolain §19 mukaista tukipalveluina rinnastettavana palveluna henkilökohtainen apu kehitysvammaisille ja muille vammaisille. Tukipalveluissa ja tukipalveluihin rinnastettavana palveluna toimintayksikössä on rekisteröinnin mukaan yhteensä 94 asiakaspaikkaa.

Lisäksi palveluntuottaja tuottaa terveydenhuollon palveluita jalkahoidon muodossa sekä terveydenhuoltolain 25 § mukaista kotisairaanhoidoa osana kotihoitoa.

**Vastuhenkilö:** Beatrice Grandell, [barbara.grandell\(at\)kotihoivakammari.fi](mailto:barbara.grandell(at)kotihoivakammari.fi), puh. 050 556 7953

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä kotihoitoa tuotetaan noin 50 asiakkaalle, päivätoimintaa 15 asiakkaalle ja tukipalveluita 60 asiakkaalle. Asiakasryhmille ikäihmiset,

mielenterveyskuntoutajat, päihdekuntoutajat, kehitysvammaiset ja muille vammaisille.

**Esihenkilö ja vastuhenkilö:** Barbara Grandell  
**Puhelin:** 0505567953  
**Sähköposti** [barbara.grandell\(at\)kotihoivakammari.fi](mailto:barbara.grandell(at)kotihoivakammari.fi)

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

### **Ostopalvelujen tuottajat:**

Ruokapalvelu: Ravintola Fellmanni, [lounasravintolafellmanni\(at\)gmail.com](mailto:lounasravintolafellmanni(at)gmail.com)

Kirjanpito: Ab Bokföringsbyrå Memo, puh. 019- 535217

Asiakastietojärjestelmä: Fastroi Hilikka Oy, puh. [sales.fi\(at\)myneva.eu](mailto:sales.fi(at)myneva.eu)

Lääkäripalvelut: Klinik8 Oy, Juuso Ylä-Rakkola, [juuso.ylarakkola\(at\)gmail.com](mailto:juuso.ylarakkola(at)gmail.com)  
Hyvinvointialueen kotihoidon asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa  
Terveyspalvelut Oy hyvinvointialueen kotihoidon kautta.

Laboratorionäytteiden analysointi: Vitalaboratoriot Oy puh: 09 22880410

Apteekki: Loviisan Kruunu apteekki, puh. 019- 531275

ICT: Beatrice Grandell, [batrice.grandell\(at\)gmail.com](mailto:batrice.grandell(at)gmail.com)

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Yksityiset palveluntuottajat laativat toimintasuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman. Palveluntuottaja keskustelee alihankkijan kanssa palvelutuotannon tarpeista alihankintana ja ohjaa alihankkijaa tarvittaessa. Yhteistyö on tiivistä. Hyvinvointialue voi tehdä tarvittavia valvontakäyntejä. Valvira tai Aluehallintovirasto voivat tarvittaessa tehdä tarkistuskäyntejä tai pyytää kirjallista selvityspyyntöä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?  
Ei, mikäli eivät tuota elintarvikepalveluita, sosiaalihuollon palveluita tai terveydenhuollon palveluita

## **2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelun vastuuhenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt, näistä vastuista on sovittu henkilön kanssa. Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut myös asiakkaita heidän mahdollisuuksiensa mukaan ja heidän palautteensa on huomioita toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa:

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  
Koko henkilöstö ja asiakkaat mahdollisuuksien mukaan.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)  
Barbara Grandell, Antinkuja 4, 07920 Loviisa. puh. 0505567953, s-posti:  
[barbara.grandell\(at\)kotihoivakammari.fi](mailto:barbara.grandell(at)kotihoivakammari.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai muita olennaisia muutoksia, jotka antavat aiheita omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?  
Omavalvontasuunnitelma päivitetään esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä kerran vuodessa tai tarvittaessa esim., kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia

Omavalvontasuunnitelma tai omavalvontaan liittyviä osa-alueita käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Toimintayksikössä on tehty kansio mihin omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaan liittyviä ohjeita ja dokumentteja on kerätty. Kansio löytyy toimintayksikön yleisissä tiloissa.

Vuoden 2024 aikana omavalvontasuunnitelma tullaan lisäksi julkaisemaan yrityksen verkkosivuilla.

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

### **Toiminta-ajatus**

Toiminta-ajatuksemme ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksemme perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Palveluidemme tavoite on asiakaslähtöisyys ja tavoite on kotona pärjäämisen tukemista, turvallinen arki kotona sekä pärjääminen kotona niin pitkään kun mahdollista riittävällä, ammattitaitoisella sekä asiakaslähtöisellä tuella. Palveluita tuotetaan kotihoidon, kotihoidon tukipalveluiden, liikkumista tukevana palveluina, henkilökohtaisena apuna sekä päivätoimintana ikääntyneille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, mielenterveyskuntoutujille, päihdekuntoutujille, kehitysvammaisille sekä muille vammaisille. Palveluita tuotetaan sekä yksityisille asiakkaille että hyvinvointialueen osoittamille asiakkaille tilauksesta.

Arvoina ovat asiakkaan kunnioittaminen ja omatoimisuuden tukeminen jokapäiväisissä toiminnoissa. Palveluiden avulla pyrimme tukemaan, turvaamaan ja edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Kotihoidon perustehtävä on tarjota hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen omassa kodissa. Kotihoidon palveluilla tuetaan asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta yhteiskunnan toimintoihin. Pyritään mahdollistamaan hyvän elämän tason omassa kodissa kunnioittamalla asiakkaiden toiveet ja heidän elämänsähistoriansa. Hoivamme ja huolenpitoimme on voimavaralähtöistä.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palveluidemme toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistäen asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaiden oikeutta hyvään ja laadukkaaseen palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvomme kertovat työyhteisömme tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa niitä. Toimintaperiaatteet kuvaavat palveluidemme tavoitteita ja asiakkaan asemaa palveluissa. Toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys, turvallisuus ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojemme ja -tavoitteidemme selkärangan, jotka näkyvät myös asiakkaan ja omaisten kohtaamisissa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Palveluissamme tuemme asiakkaita ja heidän omaisten jaksamista ja arjessa pärjäämistä. Palveluissa tavoite on asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, turvallinen arki kotona sekä pärjääminen kotona niin pitkään kun mahdollista riittävällä, ammattitaitoisella sekä asiakaslähtöisellä tuella. Kunnioitamme yksilöiden itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa.

Arvoina kotiin vietävissä palveluissa ovat asiakkaan kunnioittaminen ja omatoimisuuden tukemista jokapäiväisissä toiminnoissa. Palveluiden avulla pyrimme tukemaan, turvaamaan ja edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia kokonaisvaltaisesti.

#### 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### **RISKIENHALLINTA**

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia on arvioitu monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimintatilojen soveltuvuudessa esiintyvistä ongelmista tai vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan tai epäkohtia.

##### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Palveluyksikössä turvallisuudesta ja mahdollisista turvallisuutta vaarantavista tekijöistä keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti työyhteisökokouksissa. Mikäli henkilöstö,

asiakas tai läheinen havaitsee palveluissa tai toimintamiljöössä riskejä tai epäkohtia, niistä ilmoitetaan vastuuhenkilölle viipymättä. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään ja asioista sovitaan yhteisesti riskien minimoimiseksi, epäkohtien korjaamiseksi ja vastaavien mahdollisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Turvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään toimintayksikössä kokonaisvaltaisesti perustuen riskienarviointiin ja yhdessä sovittuihin käytänteisiin riskien hallitsemiseksi.

Toimintayksikössä varmistetaan asiakasturvallisuus ammattitaitoisella henkilökunnalla sekä riittävällä henkilöstöllä, kahdessa vuorossa (toimintayksikössä ei toteuteta yö hoitoa). Henkilöstö osallistuu lisäksi tarvittaviin täydennyskoulutuksiin. Työnantaja järjestää täydennyskoulutusta. Esihenkilö tukee henkilöstöä kaikissa tilanteissa ja on henkilöstön tavoitettavissa jatkuvasti. Esihenkilö varmistaa ja vastaa siitä, että henkilöstöllä on tehtäviensä suorittamiseen tarvittava osaaminen sekä esimerkiksi siitä että lääkehoito on asiakkaille turvallista ja huolenpito suunnitelmallista.

## **Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Riskien hallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi ja epäkohtia ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä ehkäistään.

Riskien hallinnassa on kolme vaihetta:

1. tunnistaa vaarat ja haitat
2. arvioida vaaroihin liittyvien riskien merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle
3. estää, poistaa tai pienentää riskejä.



## **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Palveluyksikössä turvallisuudesta ja mahdollisista turvallisuutta vaarantavista tekijöistä keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti työyhteisökokouksissa. Mikäli henkilöstö, asiakas tai läheinen havaitsee palveluissa tai toimintamiljöössä riskejä tai epäkohtia, niistä ilmoitetaan vastuuhenkilölle viipymättä. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään ja asioista sovitaan yhteisesti riskien minimoimiseksi, epäkohtien korjaamiseksi ja vastaavien mahdollisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

## **Riskien hallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen.**

Työnantaja pyrkii poistamaan kaikki työhön liittyvät vaarat. Käytännössä kaikkia ei voida kuitenkaan kokonaan poistaa (esim. väkivaltaisesti käyttäytyvät asiakkaat). Silloin on arvioitava jäljelle jäävän vaaran merkitys työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle eli riskin suuruus.

On erilaisia menetelmiä, joiden avulla voidaan laskea riskin suuruudelle numeroarvo. Työpaikalla on suositeltavaa ottaa käyttöön menetelmä, josta on hyötyä ja voidaan todentaa työturvallisuuden kehittyminen arviointien välillä.

Riskin suuruus määritellään tapahtuman seurausten vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella. Mitä vakavampi seuraus ja todennäköisempi tapahtuma, sitä suurempi riski

Vaaratekijöiden tunnistaminen ja riskien arviointi. Työn, työympäristön ja työolojen riskien arvioinnilla tarkoitetaan: työssä esiintyvien vaarojen ja haittojen eli vaaratekijöiden tunnistamista, vaaratekijöiden aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä. Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät selvitetään ja tunnistetaan järjestelmällisesti. Jos vaaratekijöitä ei voi poistaa arvioidaan niiden merkitys henkilöstön ja asiakkaan turvallisuudelle ja terveydelle.

Niiden vaarojen osalta, joita ei ole voitu poistaa, tehdään riskien arviointi. Siinä tunnistetaan riskit tai ongelmat, selvitetään riskien syyt, arvioidaan riskien seuraukset ja suuruus ja käydään läpi riskien torjunta tai pienentäminen ja tarvittavat toimenpiteet.

Työnantajan on otettava riskit hallintaan. Riskit täytyy alentaa sellaiselle tasolle, että työsuojelua koskevien lakien ja säännösten vähimmäisvaatimukset täyttyvät ja työntekijä vaarantuu mahdollisimman vähän.

Matalan, merkityksettömän riskin alueella katsotaan, että riskin pienentämisellä ei tavoiteta merkittävää turvallisuustason kasvua. Riskin kasvaessa on ryhdyttävä toimiin työn turvallisuuden ja terveellisuuden varmistamiseksi. Kun riski on kohonnut lievästi, voidaan puhua siedettävästä riskistä. Tällöin riskille altistavat vaarat on otettava erityistarkkailuun ja tarvittaessa ryhdyttävä toimiin riskin pienentämiseksi.

Mitä merkittävämmäksi riski on arvioitu, sitä nopeammassa aikataulussa on käynnistettävä toimet sen ehkäisemiseksi. Riski voi olla myös niin suuri, että työtä ei saa aloittaa tai jatkaa, ennen kuin riskiä on pienennetty.

Riskienhallintatoimeenpiteet keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti työyhteisökokouksissa. Mahdollisista muutoksista tiedotetaan kaikkia ja sovitut toimenpiteet kirjataan.

## **Asiakasturvallisuus**

Toimintayksikkö tarjoaa asiakkaille turvallisen, asianmukaisen hoito ja hoitoympäristön sekä takaa työnantajana henkilöstölleen turvallisen työyhteisön. Lisäksi kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Valvontalain 29 § veloitteen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on toimittava niin, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteutumisesta. Toimintayksikössä ilmoitus tehdään toiminnasta vastaavalla henkilölle Barbara Grandell.

Asiakasturvallisuuteen sisältyy lääkehoidon suunnitelmallinen toteuttaminen ja siihen liittyvät ohjeistukset, joita päivitetään säännöllisesti. Tilanteissa, joissa toimintayksikössä vastataan asiakkaiden lääkityksen hoidosta kokonaisuudessaan, asiakkaan lääkkeet säilytetään joko lukollisessa lääkeboksissa asiakkaan kotona tai lukitussa lääkekaapissa kotihoidon toimistolla.

Lääkepoikkeamista ja muista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tehdään ilmoitus joko palvelusta vastaavalle henkilölle (Barbara Grandell) tai toimintayksikön sairaanhoitajalle (Tina Nordström). Ilmoitukset käsitellään yhdessä yksikön esimiehen ja muun yksikön henkilöstön kanssa. Vastaisuuden varalle laaditaan ja kerrataan toimintatavat, joiden avulla tapahtuma pystyttäisiin välttämään jatkossa.

Asiakasturvallisuuteen sisältyy myös huolehtia siitä, että toimintayksikössä ja kotihoitoasiakkaiden kotona on toimiva palovaroitin. Lisäksi kotihoidon asiakkailta kartoitetaan apuvälineiden tarve ja henkilöstö avustaa apuvälineiden hankinnassa ja huolehtii niiden kunnosta. Apuvälineitä asiakas voi saada hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta hänen tarpeisiinsa. Asiakkaan koti pyritään järjestämään mahdollisimman esteettömäksi esim. mattoja poistamalla, asiakkaan suostumus huomioiden.

## **Tietoturva- ja tietojärjestelmien häiriöt**

Sosiaali- ja terveydenhuollossa merkittävä toimintariski liittyy tietoturvallisuuteen. Toimintayksikön asiakkaiden turvallinen palvelu ja hoito tulee voida taata ja asiakaspalvelu toteuttaa mahdollisista tietojärjestelmähäiriöistä huolimatta. Tietoturvallisuutta on kehitettävä ja ylläpidettävä jatkuvasti tietoriskeiltä suojautumiseksi. Henkilöstön tulee tietää vastuunsa ja veloitteensa tietojenkäsittelyssä ja tietojärjestelmien käytössä sekä tuntea toimintamallit järjestelmien häiriötilanteissa. Kotihoidossa voidaan tulostaa asiakaskäyntitiedot tarvittaessa mukaan kotikäynneille. Tietojärjestelmien mahdollisia häiriötilanteita varten kotihoidon toimistolla käynnit on suunniteltu erilliseen päiväkirjaan varmistaakseen että käynnit toteutuvat suunnitellusti myös mahdollisissa häiriötilanteissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on vaitiolovelvollisuus, johon jokainen ammattihenkilö on sitoutunut.

## **Henkilöstön turvallisuus**

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Vaarojen ja haittojen selvittäminen on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa.

Esihenkilö vastaa työyksikön turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja työympäristöön liittyvien riskien hallinnasta. Jokainen toimintayksikön työntekijä vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta ja tekee työtehtävänsä mukaiset tehtävät ja noudattaa toimintaa sekä turvallisuutta koskevaa ohjeistusta.

Henkilöstön tulee saattaa esihenkilönsä tietoon toiminnassa havaitsemansa riskit ja kehittämisehdotukset. Tunnistettujen vaara- ja häirtatekijöiden merkitys työntekijöiden ja esihenkilön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan ja pyritään poistamaan mahdollisuuksien mukaan.

Toimintayksikössä ei hyväksytä työpaikkakiusaamista missään muodossa. Kiusaamiseen ja muihin työkykyyn vaikuttaviin ongelmiin puututaan heti asian ilmettyä ja etsitään keinoja, jolla työntekijä pystyy jatkamaan työssään.

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Toiminta yksikössä riskejä arvioidaan jatkuvasti, dokumentoidaan läheltä piti-tilanteet ja yritämme löytää ratkaisua riskien hallintaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Palveluyksikössä turvallisuudesta ja mahdollisista turvallisuutta vaarantavista tekijöistä keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti työyhteisökokouksissa. Mikäli henkilöstö, asiakas tai läheinen havaitsee palveluissa tai toimintamiljöössä riskejä tai epäkohtia, niistä ilmoitetaan vastuuhenkilölle viipymättä. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään ja asioista sovitaan yhteisesti riskien minimoimiseksi, epäkohtien korjaamiseksi ja vastaavien mahdollisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Yksikössä pidetään säännöllisesti työkokouksia, joissa käsitellään työn ja asiakkaan turvallisuuden kannalta haastavia tilanteita. Työyksikön kokouksessa käsitellään tapahtumat ja mietitään korjausehdotukset. Tarvittaessa tiedotetaan asiaa koskevaa asiakasta ja hänen omaistansa/läheistä tai yhteistyökumppania haittatapahtumasta heti.

Haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet käsitellään työyksikön palaverissa, joissa

esitetään muutosehdotukset toimintaan.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen, käsittelyprosessi ja korjaavat toimenpiteet:

Mitä tapahtui, milloin tapahtui, missä, ketä oli paikalla, olosuhteet, syyt?

Miten toimittiin ketkä toimivat, mitä tehtiin, miksi?

Arviointi = läpikäyminen, johtopäätökset, jatkotoimenpiteet, ennaltaehkäisy

Seuranta = tiedoksi, kenelle ilmoitettava, tapahtumatietojen kerääminen ja analysointi

Suunnitelma, jossa tunnistetaan vaarat, määritellään riskin suuruus (seuraukset ja todennäköisyys), ehkäisevät toimenpiteet ja niiden toteutus. Riskitason arviointi ja seuranta on jatkuvaa toimintaa. Asiakkaiden toimintakyky, toimintakäytäntöjen ja toimintaympäristöjen muutokset (esim. vuodenajat, sääolosuhteet) edellyttävät säännöllistä riskiarviointia ja tilanneseurantaa, koska tiedot vanhenevat helposti. Säännöllisesti toistuvien riskien arvioinnin avulla voidaan havaita riskitason muuttuminen, uusien riskien syntyminen ja toteutettujen turvallisuustoimenpiteiden tehokkuus.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti tilanteisiin ja haittatapahtumiin siten, että asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen; etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakoitua, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Asiakkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaille tai heidän edustajalleen ja tarvittaessa työntekijälle varataan aika työterveyteen asian jatkokäsittelyä varten.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Toimintatapojen muutoksista tiedotetaan sähköpostilla tai muilla käytössä olevilla viestivälineillä esim. puhelimitse, tiimipalavereissa, työkokouksissa sekä kokouksissa yhteistyötahojen kanssa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa kartoituskäyntiä ja käydään yhdessä läpi tarpeet ja toiveet yksityisten asiakkaiden kohdalla. Arviointi tehdään asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Asiakkaan suostumus tarvitaan omaisten osallistumiselle. Asiakkaiden ja omaisten toivomuksia kuunnellaan. Yhteinen hoitokokous järjestetään tarvittaessa. Hoitohenkilökunta on yhteydessä omaisiin tarvittaessa myös puhelimitse. Hyvinvointialueen osoittamien asiakkaiden kohdalla hoidontarpeen arvioinnista vastaa hyvinvointialue. Mikäli hyvinvointialueen osoittamien asiakkaiden hoidontarpeessa havaitaan muutoksen tarpeita niistä, ilmoitetaan viipymättä hyvinvointialueen yhteyshenkilölle.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Toimintayksikössä yksityisten asiakkaiden kohdalla palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon

ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle (hyvinvointialue) asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uudelle asiakkaalle ja päivitetään hoito- ja palvelun muuttuessa omahoitajan toimesta yhdessä asiakkaan/läheisten kanssa. Vastuuhenkilön vastuulla on seurata palveluaikojen muutoksia ja Palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivittämistä. Toteuttamista ja päivittämisen tarvetta arvioidaan kuukausittain. Mikäli hyvinvointialueen osoittamien asiakkaiden hoidontarpeessa havaitaan muutoksen tarpeita niistä, ilmoitetaan viipymättä hyvinvointialueen yhteyshenkilölle.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa. Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Kuntouttava suunnitelma tehdään yhdessä moniammatillisessa tiimissä yhdessä asiakkaan/läheisen kanssa.

Suunnitelman toteutumista seurataan arjessa jatkuvasti. Sopimukset ovat yleensä voimassa 3kk tai 6kk kerralla. Sopimuksen päättyessä arvioidaan mahdollista sopimuksen jatkamista tarpeen mukaan yksityisten asiakkaiden kohdalla.

Yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen varmistetaan, että hän saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja hänen näkemyksensä ja toiveet tulee vahvasti huomioitua.

Henkilökunta on perehtynyt hoito- ja palvelusuunnitelmien sisältöön ja toimii niiden mukaisesti. Mikäli muutostarpeita ilmenee niistä, ilmoitetaan vastuuhenkilölle. Mikäli epäkohtia ilmenee niistä, ilmoitetaan ilmoitusmenettelyn ja laajan ilmoitusvelvoitteen mukaisesti.

## **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaita, jotka voivat ottaa kantaa omiin asioihin kuullaan ja mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon sekä tukea hänen osallistumistaan oman hoitonsa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Kotihoidon henkilökunta myös kunnioittaa asiakkaan yksilöllistä kotia ja omanlaista elämää. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, ystäviin tai edunvalvojaan asiakkaan luvalla.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas itse päättää haluaako hän ottaa vastaan palvelutarpeen arviointikäynnin sekä tarjottavia palveluita.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Toimintayksikössä ei pääsääntöisesti toteuteta itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan

silloin kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja mahdollisista välineistä, mikäli rajoittaville toimenpiteille on tosiasiallista tarvetta.

Toimintayksikössä ei ole käytössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia välineitä. Osalla kotihoidon asiakkaista on kotonaan käytössä lukollinen lääkelaatikko, lääkkeiden säilytystä varten. Tätä voi osin mieltää rajoittavana välineenä, lääkeboksin käyttöönotto harkitaan aina perusteellisesti ja asiakaskohtaisesti. Lääkeboksin käyttöönotto asiakkaan kotona on aina hyvin perusteltu syy ja sen tarkoitus on turvata turvallinen lääkehoito ja turvallinen lääkkeiden säilytys asiakkaan kotona.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämismenettelyssä olevalla viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Loviisan terveystalouden palveluissa lähtökohtana on, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hänet huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Työ keskittyy asiakkaan tarvitsemaan ohjaukseen, yksilöllisten voimavarojen tukemiseen sekä fyysisten ja psykososiaalisten haasteiden minimointiin. Asiakasta kohdellaan asiallisesti. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä, koulutuksella ja sovitulla käyttäytymismalleilla. Työntekijän velvollisuus on informoida asiakasta hänen oikeusturvaansa liittyvistä asioista, esim. muistutusmenettely, jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua ja oikaisuvaatimusmenettelystä, jos asiakas haluaa muutosta saamaansa viranhaltija päätökseen. Asiakas voi tehdä myös kantelun. Lisäksi asiakkaalle annetaan tietoa sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluista. Lähtökohtaisesti asiakasta neuvotaan olemaan yhteydessä toimintayksikön vastuuhenkilöön Barbara Grandelliin mikäli hän kokee tulleensa huonosti kohdeltua palveluntuottajan toimesta. Vastuuhenkilön yhteystiedot on jaettu kaikille asiakkaille.

Sosiaalihuoltolaki velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja



kulttuuritaustansa. Mikäli Loviisan terveystalouden vastuhenkilölle tehdään ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta palvelutuotannon yhteydessä, asiaa selvitetään perinpohjaisesti ja asiaa käsitellään ja keskustellaan yhdessä asianomaisten kanssa ja sovitaan yhteisesti jatkotoimenpiteistä asian korjaamiseksi ja toistumisen ehkäisemiseksi. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työtoveria kohtaan.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

Toimintayksikössä asiakaspalautetta kerätään yksilökeskustelujen avulla. Kotihoivan palveluun liittyvä palautelomakkeella voi myös antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta.

Asiakkailla on myös mahdollisuus antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti toimintayksikön vastuhenkilölle Barbara Grandellille. Palautteet käsitellään, vastataan mahdollisimman pian ja tarvittaessa muutetaan työtapoja palautteiden perusteella.

Toimintayksikön esihenkilö toimii vastuhenkilönä, joka käsittelee palautteet, antaa vastauksen asiakkaalle ja päättää mahdollisista muista jatkotoimenpiteistä.

Vastaus annetaan kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasioiden sekä asiakkuuteen liittyviä asioita annetaan kirjallisesti kirje-postitse, ei sähköpostinvälityksellä.

Palautteista lähetetään kopio sosiaali- ja potilasasiainjohtajalle huomioiden tietoturva-asiat. Palautteet käsitellään tarpeen mukaan yksikön esimiehen johdolla yhteisesti henkilökuntapalavereissa sekä positiiviset että negatiiviset palautteet käsitellään toiminnan kehittämiseksi. Kiireelliset asiakasturvallisuutta vaarantavat palautteet käsitellään

välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista asianomaisten kanssa.

Kevään 2024 Oy Loviisan terveystalot Ab osallistuu myös valtakunnalliseen ”Kerro palveluistasi” kyselyyn. Kyselyä viedään kotihoiton asiakkaiden luo, tarvittaessa tuetaan ja autetaan asiakasta kyselyyn vastaamisessa kotihoitokäyntien yhteydessä.

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

Muistutuksen vastaanottaja toimintayksikössä vastuuhenkilö Barbara Grandell.

Hyvinvointialueella palvelukokonaisuuden (vammaispalvelut, mielenterveys ja päihdepalvelut, ikäihmisten asiakasohjaus tai kotihoito) sosiaalityöntekijä, pääsääntöisesti henkilö, joka on ollut maksusitoumuksen tai palvelupäätöksen tekijä on ilmoitettu mahdollisen muistutuksen vastaanottajana hyvinvointialueen osoittamien asiakkaiden kohdalla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

## **Sosiaali- ja potilasasiavastaava**

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

S-posti: [anette.karlsson\(at\)itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15).

<https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

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

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

### **Toimintaohjeita kuluttajille**

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän

kuluessa, usein jo 2–3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

#### Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

#### Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja käytetään hyödyksi toiminnan kehittämässä. Jokainen palautteen saaja vastaa siitä, että palaute annetaan tiedoksi esimiehelle. Esihenkilö vastaa siitä, että palaute käsitellään työyksikössä tai tiimikokouksissa. Puhelimitse tai henkilökohtaisessa keskustelussa saatu välitön palaute pyritään kirjaamaan ja hyödyntämään toiminnan kehittämässä entistä enemmän.

Toimintayksikössä palautteet käsitellään hoito- ja henkilöstöpalavereissa.

Yksikön esihenkilö vastaa asiakaspalautteiden käsittelystä. Esihenkilö välittää asiakaspalautteesta nousseet kiitosten aiheet henkilöstölle. Jos asiakaspalautteena on ollut epäkohtia, niin koko työyhteisö osallistuu palautteesta nousevien epäkohtien korjaamiseen. Jokainen työyksikön jäsen osaltaan on vastuussa uusien sovittujen toimintatapojen juurruttamisesta käytännöksi. Tarvittaessa asiakaspalautteet käsitellään osakeyhtiön hallituksen kokouksessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kuukausi. Muistutuksiin on vastattava kohtuullisen ajan kuluessa. Ajallisesti vähintään 1–4 viikon kuluessa muistutuksen teosta.

Toimintayksikössä mahdollisiin muistutuksiin pyritään aina vastaamaan mahdollisimman nopeasti, selvitettyään asiakokonaisuuden perusteellisesti. Jos muistutus on saatu suullisesti tai sähköpostin kautta, kerrotaan, että asian käsittely aloitetaan välittömästi ja vastaus lähetetään kirjallisesti.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen nähdään tärkeänä osana asiakastyötä.

Tieto asiakkaan palvelutarpeesta välittyy usein muilta sosiaali- ja terveysalan toimijoilta. Asiakkaan luvalla välitetään tietoja asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista muille palveluntuottajille sekä vastaanotetaan hoitotietoja palvelun turvaamiseksi.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

### **Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta**

Asiakkaiden hoito toteutetaan kokonaisvaltaisesti yksilön tarpeita, toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toiminnoilla pyritään asiakkaiden yksilölliseen kuntoutukseen ja omatoimisuuden ylläpitämiseen sekä sen edistämiseen. Toteutetaan kuntouttavaa työtettä, joka mukautuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Toimintayksikössä toiminnan sisältöä arvioidaan säännöllisesti, jolla turvaamme asiakkaan toimintakyvyn säilymisen mahdollisimman pitkään

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Palvelut perustuvat yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka sisältää päivittäiseen elämiseen liittyvät toiminnot ja työt, kuten ruokailu, pukeminen, ulkoilu, lääkityksestä huolehtiminen, sairaanhoidolliset toimenpiteet, hygienia, kodin siisteys ja kodin ulkopuolinen asiointi.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan siten, että jokaiselle säännöllisen palvelujen piirissä olevalle asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään vähintään 6 kk:n välein ja tarvittaessa myös useammin. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on otettu huomioon ja kirjattuna asiakkaan omat voimavarat.

Lisäksi toimintayksikössä on käytössä RAI toimintakykymittari hyvinvointialueen osoittamien kotihoidon asiakkaiden kohdalla. RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta, sekä tehdään uudelleen tilanteen oleellisesti muuttuessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. RAI-toimintakykymittaria käytetään hyödyksi hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksessä, RAI- mittarista tulleiden tulosten, asiakkaan sekä omaisten näkemysten mukaisesti.

### **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat asiakkaille tärkeä osa monia

sosiaalihuollon palveluja. Asiakkaiden ravitsemustilan seuranta on oleellinen osa asiakkaan palvelun ja hoidon suunnittelua ja toteuttamista. Huono ravitsemustila heikentää yleistä hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Hoitoa ja huolenpitoa toteutuessamme huomioimme monipuolisen ruokavalion merkitys asiakkaan monipuolisessa ravitsemuksen toteutuksessa. Henkilökunta tukee, ohjaa ja neuvoo sekä huolehtii siitä, että asiakkaiden ruokavalio sisältää riittävästi energiaa, proteiinia ja muita tärkeitä ravintoaineita. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hänen suostumuksellansa tilata asiakkaalle ateriapalvelu sekä auttaa kappatilausten teossa ja myös tarjota kauppa apua. Joidenkin kohdalla viimevuotiset yleiset hinnankorotukset ovat osaltaan haastaneet myös asiakkaiden maksukyvykkyyttä laadukkaisiin ja ravintorikkaisiin elintarvikkeisiin. Toiminnassa on havaittu, että myös yksinäisyys voi vaikuttaa asiakkaan ruokahaluun, kuten myös ruoan esteettinen esillepanoa. Tähän on toimintayksikössä pyritty vastaamaan olemalla mahdollisuuksien mukaan läsnä asiakkaan luona ruokailun aikana yksinäisyyden vähentämiseksi sekä asettamalla ruoka kauniisti esille ruokahalua herättämään.

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, jota huomioidaan myös tarpeen mukaan.

Päivätoiminnan yhteydessä ruokaillaan yhteisesti. Muissa palveluissa ruokailu toteutuu asiakkaan kotona. Henkilöstö, joka osallistuu asiakkaiden ravitsemuksen toteutumiseen, on hygieniapassi.

Yksikön omavalvonnassa seurataan ja arvioidaan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa. Monipuolisesta ja terveellisestä ravitsemuksesta keskustellaan asiakkaiden kanssa ja pyritään tukemaan heitä terveellisiin ja ravitsemussuositusten mukaisiin valintoihin. Kotihoidon asiakkaille ravitsemusta seurataan myös osana RAI-arviointia ja tarvittaessa voidaan tehdä myös MNA ravitsemustilan arvio.

## **Hygieniäkäytännöt**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Hygieniäkäytännöistä on suositeltu laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Toimintayksikössä toimitaan yleisten hygieniaohjeiden mukaisesti. Hyvällä käsihygienialla ehkäistään infektio tartuntoja ja niiden leviämistä. Oy Loviisan Terveyspalvelut Ab:n

hygieniavastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Tina Nordström puh. 0445172750. Hygieniavastaava osallistuu säännöllisesti pidettäviin hygieniakoulutuksiin ja jakaa tietoa työyksikössä.

Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan Marita Nyholmiin marita.nyholm(at)itauusimaa.fi puh. 040 611 3823 ja osallistua Hus-mobiiliyksikön järjestettäviin hygieniakoulutuksiin.

Asiakkaita ohjataan tarpeen mukaan hygienia-asioissa. Tukipalveluna toimintayksikkö tarjoaa myös siivousta ja pyykkihuoltoa tukemaan asiakkaiden siivous ja hygienia-asioiden heidän kotonaan.

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Toimintayksikössä jokainen työntekijä huolehtii omasta käsihygieniastaan ja ohjaa asiakkaita käsienpesuun sekä käsidesinfektioon. Tarvittaessa käytetään muita suojaimia esim. hengityssuojaimia sekä muita eristysvarusteita. Työssä ei käytetä vierasesineitä käsissä kuten esim. tekokynsiä, kynsilakkaa, käsikoruja, sormuksia tai rannekelloja ja kynnet pidetään lyhyenä käsihygienian varmistamiseksi. Henkilökunta ei tule sairaana töihin.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Pyritään turvaamaan suun terveyttä ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä tukemalla asiakkaita suunterveydenhuollon ylläpitämisessä. Asiakkaiden suun terveydestä huolehditaan päivittäin kotihoidon asiakkailla ja säännöllisellä seurannalla. Tuetaan asiakkaita mahdollisiin tarvittaviin käynteihin hammashuollossa oikea-aikaisesti. Tarvittaviin hammashoidon käynteihin voidaan sovitusti järjestää kuljetukset ja tarvittaessa myös saattajan. Tarvittaessa voidaan myös konsultoida Hammashoidon yksikköä terveysasemalla.

Sairaanhoitajat ovat päävastuussa lääkärin konsultoinnista asiakkaan terveydentilan muuttuessa. Mikäli sairaanhoitajaa ei ole työvuorossa on vastuu konsultoinnista oman yksikön lähihoitajilla.

Toimintaohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta ovat saatavilla toimintayksikössä. Nämä tapaukset ovat toimintayksikössä harvinaiset ja näissä tilanteissa konsultoidaan aina myös toimintayksikön vastuuhenkilöä.

Toimintaohjeiden noudattamista varmistetaan yhteisellä keskustelulla, informaation jakamisella, yhdessä sopimalla ja hyvällä perehdytyksellä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Sairaanhoitajat ovat päävastuussa lääkärin konsultoinnista asiakkaan terveydentilan muuttuessa. Mikäli sairaanhoitajaa ei ole työvuorossa on vastuu konsultoinnista oman yksikön lähihoitajilla. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden hoidon kokonaisvaltaisesta toteutuksesta yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa. Asiakkaiden vointia seurataan ja arvioidaan hoidon ohella päivittäin. Voinnin seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin. RAI seurannalla kahdesti vuodessa pystytään kartoittamaan asiakkaan toimintakyvyn muutosta.

Lääkäri määrää tarvittaessa lisätutkimukset. Mahdolliset tarvittavat laboratoriokokeet voidaan ottaa toimintayksikön sairaanhoitajien toimesta.

Lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidosta, laboratorio- ja muut tutkimukset, kontrollit, tarkastukset ja toimenpiteet toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaiden hoidosta ja huolenpidosta vastaa koko hoitohenkilökunta yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisvastuu on nimetty vastaavalle sairaanhoitajalle.

Hyvinvointialueen osoittamien asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Terveystalon julkiset palvelut Oy. Lääkäriä voi konsultoida puhelimitse arkipäivisin päiväsaikaan. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin voi konsultoida konsultoidaan Terveystalon päivystävää lääkäriä, Liikkuvaa Sairaala (LiSa) tai/ja kotisairaala.

Yksityisten asiakkaiden kohdalla lääkäripalveluista voi sovittaessa vastata toimintayksikön lääkäri Juuso Yläräkkö. Muussa tapauksessa yksityisen asiakkaan lääkäripalveluista vastaa julkinen terveydenhuolto tai asiakkaan itsenäisesti valittu lääkäri.

## **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa toimintayksikön vastuuhenkilö yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan ja toimintayksikön lääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa toimintayksikön nimetty lääkäri Juuso Yläräkkö. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu turvallisen STM turvallisen lääkehoito oppaaseen. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Toimintayksikön lääkehoidon toteutuksen vastuu henkilö on vastaava sairaanhoitaja Tina Nordström puh. 0445172750.

Omaavonnon tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.



Lääkehoitoa toteuttaa lääkeluvat omaava toimintayksikön hoitohenkilökunta, mutta lääkehoidollinen kokonaisvastuu on osoitettu vastaavalle sairaanhoitajalle.

Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty lääkehoidon vastuut, koulutukset ja käytännön lääkehoidon toteutuminen. Lääkehoitoluvat tarkistaa ja hyväksyy toimintayksikön lääkäri Juuso Yläräkkö.

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihoitolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

Tarvitaan asiakkaan kirjallinen suostumus tietojen jakamiseen palveluntuottajien ja asiakas- ja potilastietojärjestelmien kautta tai puhelimitse siirrettäviin tietoihin.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä sekä 1.1.2024 voimaan astuneen valvontalain tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Sote-uudistuksen myötä palo- ja pelastustoiminnosta vastaa hyvinvointialueet. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista sosiaalihuollon palveluita harjoittavan

toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Alueella terveydensuojeluviranomaisena toimii Porvoon ympäristöterveydenhuolto <https://porvoonymparistoterveydenhuolto.fi/> . Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu toimintayksikössä koko henkilöstölle ja toimintayksikössä tehdään aktiivista ja säännönmukaista yhteistyötä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

### **Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin**

Kotona asumisen tuen ja kotihoidon toiminnot ovat kriittisiä palveluita ja toimintaympäristön kautta alttiita häiriöille. Toimintojen häiriöihin liittyy usein lukuisia eri yksityiskohtia ja toiminnassa joudutaan yhdistelemään eri lähteistä saatavaa tietoa ja soveltamaan eri tilanteiden toimintaohjeita. Useissa häiriötilanteissa saattaa olla tarpeen keskeisen palvelutuotannon turvaamiseksi heikentää palvelujen laatua ja saatavuutta sekä asettaa palveluja etusijajärjestykseen. Kaikki toisarvoinen toiminta lopetetaan ja lisätään tilanteen vaatimia toimintoja.

Kotona asumisen tuen ja kotihoidossa on varauduttu toimintaa kohtaaviin normaaliolojen erityistilanteisiin ja poikkeusoloihin laatimalla keskeisiin riskitilanteisiin yksityiskohtaiset toimintaohjeet yhteistyössä pelastusviranomaisten varautumisyksikön kanssa.

Kotona asumisen tuen ja kotihoidossa keskeiset riskit:

Häiriötilanteessa toimintayksikön toiminta muuttuisi seuraavilta osin:

1. ICT-järjestelmien häiriöt:  
Yleensä häiriö ilmenee siten, että joku työntekijä huomaa, että mobiilijärjestelmä ei toimi. Hän selvittää ensin, onko kyse ainoastaan yhden päätelaitteen ongelmasta. Mikäli häiriö koskee koko yksikköä, hoitaja on yhteydessä toimintayksikön vastuuhenkilöön tai yksikön ICT vastaavaan, joka selvittää ongelman laajuuden.
2. Sähköjakelun häiriöt:  
Jos sähkökatko kestää yli 2 tuntia ja häiriö koskee koko yksikön toiminta-alueita, tulee hänen ottaa yhteyttä vastuuhenkilöön, joka hälyttää tarvittavat avainhenkilöt
3. Tukipalvelujen toiminta poikkeustilanteissa:  
Mikäli häiriö koskettaa yksittäistä asiakasta, toimitaan tilannekohtaisen harkinnan mukaan. Jos työntekijä huomaa tukipalvelujen järjestämisessä häiriötä, tulee hänen ottaa yhteyttä vastuuhenkilöön, joka selvittää asiaa ja hälyttää tarvittavat avainhenkilöt. Häiriötilanteen toiminta arvioidaan ja suunnitellaan tilannekohtaisesti.
4. Logistiikka:  
Liikenneyhteyksien katkeaminen, huonot keliolosuhteet ja erilaiset ajoneuvoihin

liittyvät riskit voivat aiheuttaa asiakaskäyntien peruuntumisia tai viivästyksiä. Laajemmassa polttoainejakelun häiriössä toiminta käytännössä voi esiintyä, tällöin harkitaan yhteiskuljetuksia ja siirtymisiä kävellen tai pyöräillen mahdollisuuksien mukaan. Toimintayksikön henkilöstöstä osa tekee asiakaskäynnit omilla autoillaan, poikkeustilanteissa polttoaineen saatavuus on kriittinen tekijä. Häiriötilanteen uhatessa autojen tankit täytetään välittömästi täyteen ja ajamista rajoitetaan ja vältetään mahdollisuuksien mukaan.

5. Matkapuhelinverkkojen toimintahäiriöt:

Häiriö voi ilmetä siten, että joku työntekijä huomaa, että mobiilijärjestelmä ei toimi. Tällöin tulee hänen ottaa yhteyttä vastuuhenkilöön, joka hälytetään tarvittavat avainhenkilöt. Laajassa matkapuhelinverkon toimintahäiriössä yhteydenpito tapahtuu ensisijaisesti henkilökohtaisesti viestimällä.

6. Lämmönjakelun häiriöt:

Jos lämmönjakelun häiriön arvioidaan kestävän pakkaskaudella yli 4 tuntia ja häiriö koskee toiminta-aluetta, tulee henkilön ottaa yhteyttä vastuuhenkilöön, joka selvittää asian ja on yhteydessä avainhenkilöihin. Jos häiriö koskee yksittäistä asiakasta, toimitaan tilannekohtaisen harkinnan mukaan ja mietitään vaihtoehtoja lämmön ylläpitämisessä.

7. Vedenjakelun häiriöt:

Jos vedenjakelun häiriön arvioidaan kestävän yli 4 tuntia ja häiriö koskee toiminta- aluetta, tulee henkilön ottaa yhteyttä vastuuhenkilöön, joka hälyttää tarvittavat avainhenkilöt. Laajemmissa vedenjakelun häiriöissä työntekijät varautuvat toimittamaan vettä palveluyksikön asiakkaille (ja tarvittaessa muille sellaisille kotona asuville kansalaisille, jotka eivät itse tai omaisten toimesta pysty huolehtimaan vesihuollosta).

Toimintayksikkö kehittävää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Jokainen työntekijä perehdytetään havaitsemaan asiakasturvallisuuden mahdolliset epäkohdat ja toimimaan asiakasturvallisuuden edistämiseksi. Toimintayksikössä käytössämme on haitta- ja vaaratapahtuma ilmoitusmenettely sekä lääkepoikkeama ilmoitusmenettely. Ilmoitusten pohjalta kehitämme toimintaamme.

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki ja vanhuspalvelulaki. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan palveluntuottajan rekisteröity henkilöstömäärä, tarvittaessa henkilöstömäärä voi myös ylittyä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen

osaaminen. läkkäiden asiakkaiden palveluissa huomioidaan vanhustalvalulaissa asetetut vaatimukset.

Pätevyysvaatimukset määräytyvät ammattihenkilölainsäädännön mukaisesti. Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan ammattihenkilön ammattirekisteröintinumero. 1.1.2024 voimaan astuneen valvontalain perusteella, sen jälkeen rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan myös ikäihmisten palveluissa oleellisesti työtehtäviin kuuluvan rekrytoitavan rikosrekisteriote, mikäli työsuhde kestää yhteensä yli kolme kuukautta vuoden aikana.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Oy Loviisan Terveyspalvelut Ab:n hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Toimintayksikön johtaminen ja muu toimintayksikön hallinnollinen työ; 2  
peruskoulutukseltaan sairaanhoitajia.

Sairaanhoitaja 1  
Sosionomi 0,5  
Lähihoitajia 9  
Hoiva-avustaja 3

Siivoja ja muissa tukipalveluissa toimiva henkilöstö 2,2

Toimintayksikössä on myös käytettävissä oma toimintayksikön lääkäri, joka palvelee erillisestä sopimuksesta tarvittaessa asiakkaita.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työn kuormittavuustekijöiden jatkuvalla seurannalla ja huomioimilla työvuorosuunnittelussa riittävä henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Toimintayksikössä työtä tehdään kahdessa vuorossa, aamu- ja iltavuoroissa.

Sijaisten käytön periaatteet toimintayksikössä:

- Toimintayksikössä on oma sijaispooli. Sijaisia käytetään aina tarpeen mukaan.
- Vuosilomien ajaksi sijaisia palkataan tarpeen ja saatavuuden mukaan.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan toimintayksikössä:

- Tuetaan työhyvinvointia ja työssäjaksamista
- Aktiivinen ennaltaehkäisevä yhteistyö työterveyshuollon kanssa
- Varhaisen välittämisen -malli säännöllisessä käytössä
- Eri ikäryhmien huomioiminen työkyvyn ylläpitämisessä
- Joustavat työaikajärjestelyt
- TYHY- ja TYKY-päivät

- Perusteellinen perehdytys
- Työsuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden väliset henkilökemiat aina mahdollisuuksien mukaan.
- Työsuunnittelussa huomioidaan henkilöstön erityisosaamista aina mahdollisuuksien mukaan.
- Työsuunnittelussa huomioidaan mahdolliset kuormittavat tekijät ja ettei kuormitustekijät jakaudu epätasaisesti.

Vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävien organisointi varmistetaan siten, että lähiesimiestyöhön jää riittävästi aikaa

- tuetaan vastuutehtävissä toimivien henkilöiden itsensä johtamista
- tarjotaan tarvittaessa työnohjausta/ryhmätyönohjausta
- tuetaan vastuutehtävissä toimivien henkilöiden työn organisointia työn keskittäminen hallinnollisiin töihin.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

- tukipalveluihin toteuttamiseen on erillinen ja riittävä henkilökunta tukipalveluihin tarvittavalla osaamisella.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö, ammattihenkilölainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. 1.1.2024 voimaanastuneen valvontalain edellytykset otetaan myös soveltuvin osin nykyään huomioon rekrytoinnin yhteydessä. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja Oy Loviisan Terveyspalvelut Ab tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki) ja tarvittaessa terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Rekrytointiprosessin aikana pyydetään nähtäväksi koulutus- ja työtodistukset.

Suosittelijan yhteystietojen antaminen on toivottavaa ja suosittelijoihin ollaan yhteydessä.

Haastatteluissa keskustellaan työn vaativuudesta ja työntekijän kyvystä toimia itsenäisesti, luotettavasti sekä vastuuntuntoisesti.

Toimintayksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteita kuvaa:  
Luotettavuus, ammatillisuus ja korkea työmoraali

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Toimintayksikössä henkilöstöllä on käytössä perehdytyskansio, johon on sisällytetty asiakastyöhön ja omavalvontaan lukeutuvat asiat. Perehdytyskansio on saatavilla fyysisesti kansiona toimintayksikössä. Työsuhteen ja/tai harjoittelujakson alussa henkilö ohjataan tutustumaan perehdytyskansioon tarvittavien tietojen saamiseksi ennen työn konkreettista aloittamista. Ammattitaitoinen henkilöstö ohjaa ja osallistuu perehdytykseen aktiivisesti. Opiskelijoille nimetään aina ohjaaja.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutuksen tarvetta ja ajankohtaisuutta seurataan säännöllisesti sekä kuullaan henkilökunnan toiveita. Työnantaja tukee täydennys- ja jatkokouluttautumista ja niitä järjestetään matalalla kynnyksellä.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan tavoitteiden mukaisesti. Koulutukset tuovat koko työyhteisöön voimavaroja, jotka varmistavat henkilökunnan osaamisen. Henkilökunnalla on velvollisuus huolehtia työssä tarvittavasta osaamisestaan ja sen päivittämisestä, työnantaja mahdollistaa tällaisen osaamisen päivittämisen joko sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena.

Digitalisaation myötä verkkokoulutukset ovat lisääntyneet. Koulutusten vähimmäissuositus 3 pvä/vuosi. Lääkehoitokoulutus (Love) viiden vuoden välein, ellei muulla tavoin lääkeluvassa määritellään.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalain 29 § veloitteen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on toimittava niin, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteutumisesta. Toimintayksikössä ilmoitus tehdään toiminnasta vastaavalla henkilölle Barbara Grandellille.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Loviisan terveystalvet Oy:n toiminnassa henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty seuraavasti

- ilmoitus tehdään viipymättä toimintayksikön esimiehelle epäkohdista ja uhista
- tehdään kirjallinen selvitys ilmenneistä epäkohdista erillisenä epäkohtailmoituksena
- vastuuhenkilö tekee tarvittaessa ilmoituksen asiasta asiakkaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja/tai aluehallintovirastoon. Aluehallintovirastoon ilmoitus tehdään tarvittaessa, mikäli toimintayksikön tai hyvinvointialueen omavalvonnalliset toimenpiteet eivät riitä epäkohdan korjaamiseksi

Ilmoituksen vastaanottaneen käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämävastuussa (hyvinvointialue) olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Loviisan terveystalvet Oy:n toiminnoissa epäkohtailmoitukset käsitellään säännöllisesti pidettävissä työkokouksissa ja sovitaan siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa ja palveluissa. Työyksikön kokouksessa käsitellään tapahtumat ja mietitään korjausehdotukset. Tarvittaessa tiedotetaan asiaa koskevaa asiakasta ja hänen läheistä tai yhteistyökumppania haittatapahtumasta heti. Palveluyksikön vastuuhenkilö tiedottaa asiasta eri tahoille tapahtuman edellyttämällä tavalla.

Lääkepoikkeamista ja muista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tehdään ilmoitus joko palvelusta vastaavalle henkilölle (Barbara Grandell) tai toimintayksikön sairaanhoitajalle (Tina Nordström). Ilmoitukset käsitellään yhdessä yksikön esimiehen ja muun yksikön henkilöstön kanssa. Vastaisuuden varalle laaditaan ja kerrataan toimintatavat, joiden avulla tapahtuma pystyttäisiin välttämään jatkossa.

Poikkeama/läheltä piti -tilanne havaittuaan, välittömät ja mahdolliset toimenpiteet tehdään heti, tapahtuma kirjataan ja käsitellään yksikön seuraavassa kokouksessa missä määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu.

## **Toimitilat**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

### Tilojen käytön periaatteet

Käytössä on päivätoiminnan tilat, päivätoiminnan toteuttamiselle. Tilat ovat n. 150 neliön suuruiset. Tilat sopivat päätoiminaan toteutukselle hyvin ja ovat esteettömät. Tilojen välittömässä yhteydessä löytyy myös viihtyisät ja hyvät ulkoilumahdollisuudet. Kotihoidon on toimisto ja sosiaaliset tilat ovat aikaisemmin toimineet myös samoissa tiloissa. Toimintojen laajentuessa kotihoidolle on kuitenkin keväällä 2024 hankittu erilliset tilat niin henkilöstön tauotuksen kun asiakasturvallisuuden kehittämiseksi niin päivätoiminnassa

käyvien asiakkaiden kun kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden näkökulmasta. Kotihoidon toimisto ja sosiaaliset tilat ovat samassa pihapiirissä päivätoiminnan kanssa, mutta erillisessä asunnossa, erillisessä taloyhtiön kiinteistössä. Kotihoidon tiloissa löytyy saniteettitilat, sosiaalitilat sekä kirjaamiselle varattu tila. Nämä yllämainitut tilat ovat vuokratiloja.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa työskentelyolosuhteet ovat hyvin erilaiset. Osa asunnoista on hyvin varusteltuja ja tilavia, joissa apuvälineiden käytön johdosta työergonomia toteutuu ja riskit työtapaturmien ehkäisyyn on tältä osin minimoitu. Kotihoidon pyrkimyksenä on saada asiakkaan koti toiminaan hänen toimintakykyään vastaavalla tavalla, esimerkiksi esteettömyys huomioiden sekä hoitajan ergonomiia palvelevalla tavalla.

Joissain kodeissa työskentelytilat ovat puutteelliset ja ahtaat, asiakkaiden liikkumisessa avustaminen on raskasta ja apuvälineitä vähän käytössä esim. tilan puutteen vuoksi. Myös peseytymistilat saattavat sijaita vaikean kulkuyhteyden päässä. Kotikäynneille mennään tavallisesti yksin. Apuvälineiden avulla pyritään saamaan asiakkaalle turvalliset tilat myös peseytymistä varten, esimerkiksi hankkimalla tukikahvoja ja suihkutuoli kylpyhuoneeseen.

Kotihoidon asiakkaiden siivous ja pyykkihuolto on järjestetty siten, että jokaiselle asiakkaalle laaditussa palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellään tarkemmin ne tahot ja toimenpiteet, miten asiakkaan asunnon siivous ja vaatehuolto on järjestetty. Kotihoidon työntekijä huolehtii yhdessä asiakkaan kanssa, että päivittäiset siivoustyöt, kuten keittiön, vuoteen ja WC-tilojen puhtaus tulevat huomioitua. Asiakas osallistuu, kuntouttavan työotteen mukaisesti, voimavarojensa puitteissa arkiaskareiden suorittamiseen. Työntekijä vie päivittäin asiakkaan roskat kiinteistön jätepisteelle, ellei asiakas siihen itse kykene. Liina vaatteiden vaihdosta huolehditaan. Tarvittaessa toimintayksikkö voi tarjota myös siivouspalvelua isompia siivoustarpeita varten, puutarhanhoitoa sekä pesulapalveluita erillisellä sopimuksella joko hyvinvointialueen kautta tukemaan kotona asumista, palvelusetelillä tai yksityisenä palvelutuotantona.

## **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja



yksiköllä on käytössään?

Toimintayksikössä palveluita ei tuoteta teknologisuilla ratkaisuilla tällä hetkellä. Hyvinvointialueen palveluissa tuotetaan turvapuhelinpalveluita ja etähoitoa. Hyvinvointialue vastaa näistä palveluista ja ohjaa ja tukee niissä.

Toimintayksikössä päivätoiminta tilat ovat auki arkipäivisin 7–15. Henkilökunta pääsee aina sisään avaimilla. Taloyhtiössä on valvonta kamera taloyhtiön piha-alueella.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, 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.

Toimintayksikön asiakaskunnalla näitä laitteita ja tarvikkeita saadaan pääosin hyvinvointialueelta joko ilmaisjakeluna tai lainauksena apuvälineyksiköstä, näiden huolloista vastaa tällöin hyvinvointialue. Joillakin asiakkailta voi myös olla itsenäisesti hankittuja apuvälineitä ja tarvikkeita, joiden huollosta vastaa itse. Oy Loviisan Terveyspalvelut Oy ohjaa tarvittaessa asiakasta tarvikkeiden huollossa ja ylläpidossa neuvomalla esim. mihin kannattaa olla yhteydessä asioiden suhteen tai avustamalla asiakasta kuljetuksissa apuvälineiden huoltoa varten.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden apuvälineet lainataan pääasiassa hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta tai fysioterapiasta. Toimintayksikössä teemme aktiivista yhteistyötä apuvälineitä ja terveydenhuollon muita laitteita lainaavien tahojen kanssa. Seuraamme apuvälineiden ja laitteiden kuntoa ja asianmukaisuutta päivittäisessä työssä. Mahdollista vikatilanteissa vastaava sairaanhoitaja on yhteydessä käytön ohjauksen tai huollon tarpeesta.

Vastaava sairaanhoitaja arvioi myös yhdessä muun henkilökunnan kanssa apuvälineiden ja laitteiden tarpeelliset hankinnat, jolla turvataan ammattitaitoisen ja laadukkaan hoidon toteutuminen. Tarpeista ollaan yhteydessä hyvinvointialueen yhteishenkilöön.

Toimintayksikön omien uusien laitteiden ja apuvälineiden kohdalla järjestämme koulutusta ja ohjausta, varmistaakseen turvallisen ja asianmukaisen käytön. Toimintayksikön omia laitteita löytyy muutama (esim. henkilövaaka, kuumemittari, verenpainemittari ja verensokerimittari), näistä löytyy erillinen luettelo ja laitekohtainen huoltosuunnitelma

Vastaava sairaanhoitaja ohjaa ja koordinoi mahdolliset vaaratilanneilmoitukset tilanteen esiintyessä sekä ohjeistaa/opettaa henkilökuntaa niiden tekemisessä. Tehdyt vaaratilanneilmoitukset käsitellään yhteisissä henkilökuntapalavereissa tietoisuuden lisäämiseksi.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Beatrice Grandell

sähköposti: [beatrice.grandell\(at\)gmail.com](mailto:beatrice.grandell@gmail.com)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystietojen tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin.

Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojalaki (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojalakiä. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojalaki 29 artikla).

Tietosuojalakiä säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

[Tietosuojavaltuutetun toimiston](#) verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Suurin osa toimintayksikön käsiteltävistä asiakastiedoista on luottamuksellista, arkaluonteista sekä salassa pidettävää ja voisi mahdollisesti paljastuttuaan rikkoa yksityisyyden suoja.

Tietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasana. Jokaisen hoitajan tulee noudattaa henkilötietolakea ja jokaisella työntekijällä on laaja vaitiolovelvollisuus. Koulutusta liittyen kirjaamiseen järjestetään tarvittaessa. Arkaluonteinen poistettava fyysinen materiaali hävitetään silppuamalla.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen (hyvinvointialueella) on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL on vuonna 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työsuhteen alussa työntekijä perehdytetään toimintayksikön kirjaamisprosessiin, jossa käsitellään käytössä oleva asiakastietojärjestelmä, toimintatavat ja periaatteet. Perehdytys tapahtuu ennen konkreettisen työn alkua erillisenä perehdytysjaksona, jotta varmistumme siitä, että työntekijä hallitsee kirjaamisen periaatteet yksikössämme. Tarvittaessa tarjoamme lisäkoulutusta ja -perehdytystä asian haltuun ottamiseksi.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti? Pyritään organisoimaan työ niin, että kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamiseen käytettävät välineet ovat henkilökunnan käytettävissä, mikä edistää kirjaamisen toteutumista viipymättä toiminnon päätyttyä. Asiakaskirjaukset ovat aina asianmukaisia ja merkintä asiakkaan voinnista ja hoidosta tehdään päivittäin asiakasnäkökulmasta lähtöisin. Henkilökunnan kirjaamisen tueksi on laadittu erillinen suunnitelma. Oy Loviisan Terveyspalvelut Ab:illa on käytössä Hilkka-asiakastietojärjestelmä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Vastuuhenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tukee henkilökuntaa oikeaoppisen tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa päivittäisessä työssään ja huolehtii muun muassa henkilökuntapalaverissa ajankohtaisten asioiden läpikäynnistä ja mahdollisten riskitilanteiden purusta. Organisaation tietoturvan omavalvontasuunnitelma päivitetään

vähintään kerran vuodessa.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yksikössä olevien työntekijöiden ja harjoittelijoiden kanssa käydään vastuuhenkilön ja/tai vastaavan sairaanhoitajan ja/tai nimetyn ohjaajan kanssa läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat sekä korostetaan vaihtolovelvollisuuden merkitystä erillisellä kirjallisella sopimuksella. Perehdytystä ja täydennyskoulusta järjestetään aina tarvittaessa ja henkilökunnan tarpeen mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Barbara Grandell,

puh. 0505567953

barbara.grandell(at)kotihoivakammari.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Toimintaa kehitetään aktiivisesti esiintyvien tarpeiden mukaisesti erityisesti toiminnan aloituksen yhteydessä ja sen aikana.

Ilmoitusmenettelyn selkeytetään ja sovitaan yhteisistä käytänteistä ilmoitusten kirjaamisesta ja seurannasta.

1.1.24 voimaan astuneen valvontalain myötä omavalvonnalliset toimenpiteet tulee raportoida julkisesti neljän kuukauden välein, tähän varaudutaan.

Vuoden 2024 aikana yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma julkaistaan julkisesti palveluntuottajan verkkosivuilla, samoin omavalvonnallisten toimenpiteiden raportointi neljän kuukauden välein.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys: 16.3.2024

Allekirjoitus *Barbara Grandell*