

Humana

# Humana Lipporanta Kotihoidon omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**  
Anne Sarkkinen

**Pvm.**  
10.4.2024

## Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
	Alihankintana ostetut palvelut .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	5
	4.6 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	9
	5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma .....	9
	5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	10
	5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	11
	5.5 Asiakkaan oikeusturva .....	11
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
	6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta .....	13
	6.2 Ravitsemus .....	13
	6.3 Hygieniäkäytännöt .....	14
	6.5 Terveyden- ja sairaanhoito .....	14
	6.7 Lääkehoito .....	15
	6.8 Monialainen yhteistyö .....	15
7	Asiakasturvallisuus .....	15
	7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	15
	7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	17
	7.6 Toimitilat .....	18
	7.7 Teknologiset ratkaisut .....	18
	7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	18
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	19
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	20
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	21

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 2769452-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Oulu/Pohjois-Pohjanmaa/Pohjois-Pohjanmaa

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Humana Lipporanta Kotihoito

Katuosoite: Lipporannantie 9 D

Postinumero: 90500

Postitoimipaikka: Oulu

Sijaintikunta: Oulu

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  
Kotihoito ikäihmisille, asiakasmäärä 37. Aluehallintoviraston lupa 100 asiakkaalle.

Esihenkilö: Anne Sarkkinen

Puhelin: 044 4175642

Sähköposti: [anne.sarkkinen@humana.fi](mailto:anne.sarkkinen@humana.fi)

Henkilöstömäärä: yksikön päällikkö, palveluvastaava, 2 sairaanhoitajaa ja 6 lähihoitajaa.

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 3.11.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotihoidon palvelut

## **Alihankintana ostetut palvelut**

Kotihoidolla on alihankintasopimukset yhden lähihoitajan kanssa, joka tekee lähihoitajan työtä säännöllisesti kotihoidossa. Lisäksi Lipporannan senioriasuntoihin on sopimukset ruoka- ja siivoushuollosta.

# 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonta on jokapäiväistä työtä, joka koskettaa koko henkilöstöä. Omavalvonta kuvaa, miten yksikössä ennakoidaan ja hallitaan toiminnassa esiintyviä riskejä ja miten korjataan virheitä. Omavalvontasuunnitelma toimii palvelun laadun välineenä, jonka avulla työntekijät ja asiakkaat osaavat toimia oikein havaitessaan riskejä ja epäkohtia asiakkaan palvelussa sekä kehittää ja seurata palvelun laatua. Omavalvontasuunnitelma toimii myös hyvänä perehdytyksen työvälineenä. Asiakkaille ja läheisille suunnitelma toimii palvelulupauksena, josta he saavat

käsityksen, miten asiakkaiden turvallisuus ja palvelun laatu varmistetaan, kuinka palvelun laatua kehitetään ja kuinka he voivat osallistua siihen itse.

## **2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön päällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman asioista keskustellaan henkilöstöpalavereissa ja mahdollistetaan henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön päällikkö Anne Sarkkinen, [anne.sarkkinen@humana.fi](mailto:anne.sarkkinen@humana.fi), puh. 044 4175642

## **2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma on arjen työkalu, johon on koottu toimintaa ohjaavia käytäntöjä. Omavalvontasuunnitelma on osa kirjallista perehdytysuunnitelmaa. Suunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi ja suunnitelmaa päivitetään vastaamaan käytäntöä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa ja toimintatapoja rakennetaan, kehitetään tai muutetaan, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastuussa on yksikön päällikkö yhdessä vanhuspalveluiden alueen johtoryhmän kanssa.

## **2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön nettisivulla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla yksikön perehdytyskansiossa.

# 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## **3.1. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

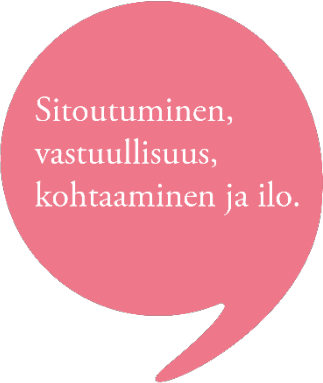
Kotihoidossa tarjoamme kotihoidon palveluita Pohjois-Pohjanmaan Hyvinvointialueella (POHDE) Oulun Kaupungin alueella asuville ikäihmisille. Asiakkaat ovat pääasiassa vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoidon palvelut tukevat asiakkaiden kotona pärjäämistä yksilöllisen tarpeen

mukaan, mm. hygienian hoidossa, ravitsemuksesta huolehtimisessa, lääkehoidon toteutuksessa, terveydentilan seurannassa, kodin askareissa, kauppa- ja apteekkiasioinneissa sekä sosiaalisten taitojen tukemisessa.

Asiakaskäynnit toteutetaan asiakaslähtöisesti asiakkaan toimintakyky huomioiden, kannustaen ja motivoiden omatoimisuuteen ja osallistumiseen.

### 3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

Toimintaamme ohjaa Humanan visio; jokaisella on oikeus hyvään elämään. Hoitotyötämme ohjaavia arvoja ovat sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo.

#### Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää ja itsensä näköistä elämää omassa kodissaan. Olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme.

#### Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti.

#### Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Olemme asiakkaillemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskien hallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen tekemällä työolosuhteet turvallisiksi. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Epäkohdista, laatu- ja turvallisuusongelmista ja riskeistä keskustellaan työyhteisössä avoimesti osana arkista vuorovaikutusta.

#### **4.2 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. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Humanassa käytämme Gurufield -järjestelmää oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoinnin ja seurannan sekä itsearviointia. Jokainen Humanan työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnoissamme.

Kotihoidossa uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi asiakasturvallisuuden liittyviä riskejä. Henkilöstöä kannustetaan Gurufield -järjestelmän käyttöön kaikissa läheltä piti - tilanteissakin. Ilmoitukset käydään henkilöstön kesken läpi henkilöstöpalaverissa ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä. Esihenkilö raportoi ilmoituksista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti.

#### **4.3 Riskienhallinnan työnjako**

Humanan johdon ja yksikön päällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Humanan omavalvontaohjelma toimii kirjallisena kuvauksena Humanan omavalvonnan käytännöille. Yksikön päällikön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle ja toteuttaa omavalvontaa lakien ja Humanan omavalvontaohjelman mukaisesti yksikössä.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijöiden velvollisuus on raportoida esihenkilölle ja Gurufield -järjestelmään havaitessaan poikkeamia tai epäkohtia arjen toiminnassa tai asiakkaan palvelussa.

Yksikön päällikön vastuulla on käsitellä asiasta tehty ilmoitus ja asettaa korjaavat toimenpiteet riskeille ja poikkeamille.

#### **4.4. Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Riskien arviointi
- Lääkehoidon riskien tunnistaminen ja käsittely kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa
- Palautteet asiakkailta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta, henkilöstöltä
- Roidu, asiakaskokemuksen mittaus
- Gurufieldin ilmoitukset
- Itsearviointit
- Työpaikkaselvitykset
- Tilojen tarkastukset
- Tarkastuskäynnit jne.

#### **4.5 Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistamisen keinoja on monia ja riskien esille tuomisesta on vastuussa koko henkilöstö. Osana riskien tunnistamista ovat toimipisteen säännölliset riskien arvioinnit. Havainnointi kuuluu jokapäiväiseen arjen työhön. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti-tilanteen tai vaaratilanteen tulee havainnosta keskustella viivytyksettä yksikön päällikön kanssa. Työntekijän tulee tehdä havainnosta ilmoitus Gurufieldiin ja valita havainnolle sopiva taustatyyppi. Ilmoituksen voi tehdä tietokoneen tai puhelimen selaimella ja tarvittaessa anonymisti. Asiakaskohtaiset havainnot ja poikkeamat kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Gurufieldiin ei kirjata tunnistettavia henkilötietoja.

Gurufield palaute- ja poikkeamajärjestelmään kuvataan toimintaan liittyvät poikkeamat: asiakas- tai hoitotyön poikkeama, henkilöstöön liittyvä poikkeama, omaisuus- tai materiaalipoikkeama, tietosuojapoikkeama, uhka tai vaaratilanne (henkilöön kohdistuva).

Kotihoidossa tehdään osana työsuojelua yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisesti riskien arviointi, jossa arvioidaan työhön liittyviä kemiallisia, fysikaalisia, ergonomisia ja henkisen kuormituksen vaaratekijöitä sekä tapaturman vaarat. Vaaratekijät kuvataan sekä suunnitellaan ja seurataan toimenpiteitä vaaratilanteiden minimoimiseksi. Työterveyshuollon kautta tehtävä työpaikkaselvitys toteutetaan säännöllisesti, viimeksi keväällä 2023. Riskien kuvaukset sekä työpaikkaselvityksen raportti löytyy yksikön työsuojelu -kansista.

Kotihoidossa tehdään osana omavalvontaa asiakastyön itsearviointit noin puolen vuoden välein. Itsearviointiin kuuluu yksikön lääkehoito, vaatimusten mukaisuus, laitteet ja välineet, omavalvonta, asiakastyön käytännöt.

Lääkehoidon riskien tunnistaminen ja käsittely kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

#### **4.6 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa yksikön päällikölle, jos huomaamme tehtävässämme tai saamme tietoomme asiakkaan sosiaalihuollon eri palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoitus tehdään Gurufieldiin valitsemalla tapahtuneelle sopiva tapaustyyppi. Ilmoitus tulee yksikön päällikön käsiteltäväksi.

Yksikön päällikön on ilmoitettava epäkohdasta palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassamme ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneista epäkohdista sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista sellaisista puutteista, joita emme ole kyenneet omavalvonnallisoin toimin korjaamaan. Yksikön päällikön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldin ilmoitukselle. Mikäli toimiin ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Kotihoidossa henkilöstö tekee Gurufield -järjestelmään ilmoituksen havaitsemastaan asiakasturvallisuuden kohdistuvasta riskistä, epäkohdasta ja laatu-poikkeamasta.

Poikkeamailmoitukset yksikön päällikkö käsittelee organisaation ohjeiden mukaisesti kerran viikossa ja henkilöstön kanssa asia käsitellään henkilöstöpalaverissa. Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia olemalla yhteydessä kotihoidon henkilöstöön. Tarvittaessa esihenkilö on yhteydessä Pohteen palveluohjausyksikköön / sosiaalityöntekijään ja epäkohdasta / huolesta tehdään huoli-ilmoitus Pohteen järjestelmän kautta.

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Yksikön päällikön vastuulla on käsitellä säännöllisesti tietoon tulleet poikkeamat, havainnot ja epäkohdat niin Gurufieldissä kuin henkilöstön kanssa. Jokainen ilmoitus käsitellään erikseen järjestelmässä analysoiden juurisyyt ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Käsitelijä määrittää riskiarvion perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy myös seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

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. Poikkeamat ja



palautteet käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi säännöllisesti henkilöstöpalaverien yhteydessä. Läpikäynneistä sekä niiden johdosta tehdyistä kehittämis- ja toimenpide-ehdotuksista ylläpidetään muistiota.

#### **4.8 Korjaavat toimenpiteet**

Yksikön päällikkö vastaa siitä, että laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldiin ilmoituksen käsittelyosioissa ja toimenpiteille asetetaan vastuuhenkilö, joka toteuttaa toimenpiteen ja dokumentoi korjaavan toimenpiteen ratkaistuksi. Poikkeamien korjaavia toimenpiteitä ja toimintamalleja mietitään henkilöstön kanssa yhdessä henkilöstöpalavereissa. Korjaavien toimenpiteiden toteutumiseksi määritetään määräaika. Yksikön päällikkö seuraa toimenpiteiden toteutumista poikkeamajärjestelmän avulla sekä henkilöstöpalavereissa henkilöstön kanssa. Muuttuneista toimintamalleista tiedotetaan henkilöstöä palaverimuistioissa sekä asiakasasioissa Domacare -toiminnanohjausjärjestelmässä olevan viestintäkanavan kautta.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 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. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Kotihoidon asiakkuudet alkavat Pohteen palveluohjausyksikön yhteydenotolla, jolloin kotihoidon asiakkuuden alkaessa asiakkaalle on tilaajan toimesta tehty yksilöllinen palvelutarpeen arviointi. Kotihoidon käyntien sisältö perustuu tähän arviointiin.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI-arviointivälineen käyttö on vanhuspalveluissa tullut lakisääteiseksi 1.4.2023.

Laadimme asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää elämänkaaritiedot ja suunnitelmassa määritellään henkilökunnan kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoito sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain ja voinnin oleellisesti muuttuessa. Omahoitajan tehtävänä on päivittää asiakkaan päivittäisten käyntien sisältömerkinnät vastaamaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa päivittäistä kirjaamista. Asiakkaan nimetty omahoitaja vastaa asiakkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista yhdessä nimetyn sairaanhoitajan kanssa. Omahoitaja on keskeinen informaation antaja asiakkaan ja kotihoidon henkilökunnan välillä.

Kaikille kotihoidon asiakkaille tehdään puolivuositain RAI-toimintakykyarviointi RAIssoft-ohjelmaan. Arviointi tehdään tarvittaessa useammin asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Ravitsemuksen seuranta toteutuu painon seuraamisella 1 x kuukaudessa, MNA ja BMI 2 x vuodessa.

## **5.2 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.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset kotihoidon palveluille ja siinä korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, omatoimisuutta, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeus huomioidaan ja sitä kunnioitetaan jokapäiväisessä elämässä ja valinnoissa, esimerkiksi kunnioittamalla asiakkaan omaa rytmiä ravitsemukseen, hygieniaan ja nukkumiseen liittyen. Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

## **5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaan hyvä kohtelu kuuluu hoitajien ammattitaitoon ja asiakkaita tulee kohdella arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Ohjeet asiakkaiden kokeman epäasiallisen kohtelun varalle löytyvät kohdasta asiakkaan oikeusturva.

#### **5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaiden ja omaisten huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä ja laatua sekä vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä toiveita. Asiakaskokemuksen mittaaminen toteutetaan aina anonymisti.

Edellinen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin joulukuussa 2023. Kyselyyn vastasi 57 asiakasta / omaista. Kyselyn tulosten mukaan asiakkaat ja omaiset ovat tyytyväisiä kotihoidon palveluihin. Vastausten tulosten keskiarvo oli 4,65/5 ja NPS 90.

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa toiminnasta jatkuvaa palautetta suullisesti sekä kirjallisesti. Palautekanava löytyy Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteen mukaan yksiköstä vastaavalle henkilölle. Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä ja toimintaa kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti.

#### **5.5 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikön päällikön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön päällikölle tai Pohteen sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

##### **Muistutus**

Sinulla on oikeus tehdä muistutus yksikön päällikölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai yksikön toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti yksikön vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Yksikön vastuuhenkilö: yksikön päällikkö Anne Sarkkinen, anne.sarkkinen@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1–4 viikkoa

Viranhaltija: Mervi Koski, mervi.koski@pohde.fi

### **Sosiaaliasiavastaava**

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnan hallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavan (Pohde) yhteystiedot:

Puh. 044 7034115, puhelinaika ma-pe klo 9–11

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, puh. 0295 016 000

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeuden mukaisesti.

Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen

päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4621 (numerosta vastaa ”edunkunta – riksdagen”). Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yhteisissä henkilöstöpalavereissa asianmukaisesti. Päätösten perusteella laaditaan toiminnalle kehittämistavoitteita, joiden toteutumista seurataan. Tarvittavat toimintamuutokset tehdään välittömästi.

## **5.6 Omahoitaja**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kotihoidossa kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille on nimetty omahoitajat.

# 6 Palvelun sisällön omavalvonta

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

Kotihoidon asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset sekä korostetaan asiakkaan omatoimisuutta ja kuntouttavaa työtä.

Olemme sitoutuneet toiminnassamme kuntoutumista edistäviin toimintakäytänteisiin, asiakkaiden rohkaisemiseen ja toimintakykyä parantavan harjoittelun motivoimiseen. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa työtä koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista Domacare -potilastietojärjestelmään.

## **6.2 Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Kotihoidon käynneillä seurataan ravitsemuksen toteutumista. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan asiakkaita monipuoliseen ja säännölliseen ruokailuun. Asiakkaita avustetaan tarvittaessa aamu- ja

iltapalan valmistamisessa ja tarjoilussa sekä valmiin lämpimän ruoan lämmittämisessä. Tarvittaessa avustetaan kauppatilausten tekemisessä. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Puolisvuosittain tehtävän RAI-arvioinnin yhteydessä tehdään asiakkaille myös MNA-ravitsemustilan arviointi. Riittävän ravitsemuksen tukemiseksi kotihoidon käyntejä voidaan tarvittaessa asiakkaille lisätä.

### **6.3 Hygieniäkäytännöt**

Kotihoidon asiakkaiden kotien siivouksesta huolehtivat asiakkaat, omaiset tai ulkopuolinen siivouspalvelu. Tarvittaessa kotihoito voi huolehtia asiakaskäyntien yhteydessä asiakkaan pyykinpesusta ja kodin pienistä askareista, kuten astioiden tiskaus ja roskien vieni.

Kotihoidon käynneillä ohjataan ja avustetaan tarvittaessa asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa.

Kotihoidon toimiston siisteydestä huolehtii ulkopuolinen siivousyritys.

### **6.4 Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Yksikön päällikön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Yksikön päällikön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla ja noudattamalla tarvittavia varotoimia.

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö: Anne Rytönen, anne.kovaniemi@humana.fi

### **6.5 Terveysten- ja sairaanhoito**

Kotihoidon asiakkaiden terveystalut järjestetään Pohteen hyvinvointikeskuksissa. Kotihoidolla on omat viikoittaiset lääkärikiertoajat hyvinvointikeskuksissa, joihin kotihoidon sairaanhoitaja osallistuu. Asiakkaat voivat tarvittaessa tulla lääkärin kiertoajalla ennalta sovitusti lääkärin vastaanotolle. Asiakkaiden vuosikontrollit hoidetaan lääkärikiertojen yhteydessä. Iltaisin ja viikonloppuisin sairaanhoidollista tukea saadaan tarvittaessa Pohteen Kotas-keskuksesta, puh. 044 7036974, jonka kautta on myös mahdollista konsultoida etälääkäriä. Kiireellisissä tapauksissa apua hälytetään 112. Kotikuolemissa soitetaan 112.

## 6.7 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa henkilöstön perehdyttämistä. 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.

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

Lääkehoitoa toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa yksikön päällikkö yhdessä lääkehoidon vastuuhenkilön kanssa ja sitä tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Kotihoidon lääkehoidon vastuuhenkilö: Riitta Sassi, [riitta.sassi@humana.fi](mailto:riitta.sassi@humana.fi)

## 6.8 Monialainen yhteistyö

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

Kotihoidossa yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaiden eri palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutuu Lifecare-potilastietojärjestelmän kautta sekä puhelimitse. Asiakkaiden asiakirjat ovat potilastietojärjestelmässä ajan tasalla ja käytettävissä.

# 7 Asiakasturvallisuus

## 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. 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.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Kotihoidossa toimitilat ovat asiakkaiden kotona. Asiakkaan koti on paikka, jota kotihoidon henkilöstön tulee kunnioittaa. Asiakkaiden kodin olosuhteet vaihtelevat suurestikin. Kuitenkin on tärkeää, että kotona tapahtuva hoitotyö tapahtuu turvallisesti niin asiakkaalle kuin hoitohenkilökunnalle. Kotiolosuhteissa olevista mahdollisista vaaratekijöistä keskustellaan asiakkaan, omaisten ja tarvittaessa tilaajan kanssa.

## **7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit kartoitetaan terveystarkastusten yhteydessä ja tarvittavat toimenpiteet tehdään riskien poistamiseksi ja minimoimiseksi.

## **7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Kotihoidon vakituiseseen henkilöstöön kuuluu yksikön päällikkö, palveluvastaava, 2 sairaanhoitajaa ja 6 lähihoitajaa. Näiden lisäksi alihankintasopimus on yhden lähihoitajan kanssa. Sijaisina käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa. Yksikön päällikkö vastaa riittävästä



henkilöstömitoituksesta. Arkisin aamuvuoroissa työskentelee 4 hoitajaa, sairaanhoitajia ja lähihoitajia, viikonloppuisin ja pyhäpäivisin aamuvuoroissa työskentelee 3 lähihoitajaa. Iltavuoroissa työskentelee 2 lähihoitajaa. Kotihoidossa ei tehdä yövuoroja.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) ja merkitä tarkastuspäivämäärä Sympaan. Yksikön päälliköllä on myös velvollisuus pyytää nähtäväksi työntekijän rikosrekisteriote, kun henkilöä ollaan ottamassa työskentelemään iäkkäiden henkilöiden kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.  
<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Kotihoidossa noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita. Uuden henkilökunnan rekrytoinnista vastaa yksikön päällikkö, joka haastattelee työnhakijat. Haastattelussa selvitetään hakijan soveltuvuus haettavaan tehtävään ja työyhteisöön. Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin valitaan ainoastaan kyseiseen tehtävään vaadittavan koulutuksen suorittaneita hakijoita. Valitun henkilön tutkinto- ja työtodistukset sekä rekisteröityminen JulkiTerhikistä tarkistetaan. Sijaisuuksiin voidaan käyttää tilaajan ja Humanan kriteerit täyttäviä lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita. Nämä tiedot dokumentoidaan Sympa-henkilöstöjärjestelmään.

#### **7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Jokaiselle uudelle työntekijälle järjestetään riittävä perehdytys, jonka pituus riippuu työntekijän aiemmasta työkokemuksesta.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöissä säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamista ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kaikilla kotihoidon työntekijöillä tulee olla voimassa olevat lääkeluvat ennen kuin asiakastyötä voi tehdä itsenäisesti. Lääkelupia varten työntekijät suorittavat vaadittavat teoriaopinnot ja tentit Skhole -oppimisympäristössä. Hyväksytyntenttisuorituksen jälkeen työntekijä antaa vaadittavat

näytöt lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle. Työntekijöiden lääkehoidon osaamista seurataan ja ammattitaito varmistetaan vähintään viiden vuoden välein täydennyskoulutuksella.

## 7.6 Toimitilat

Kotihoidossa työ tehdään kotihoidon asiakkaiden omissa kodeissa.

Kotihoidon toimisto sijaitsee osoitteessa Lipporannantie 9 D, 90500 Oulu.

Lisäksi kotihoidolla on sivupiste osoitteessa Taka-Lyötynkatu 4, 90140 Oulu.

Kotihoidon toimitiloissa ei käy asiakkaita.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Henkilöstön 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 hankintaa liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

Osalla kotihoidon asiakkaista on käytössä Pohteen kautta turvapuhelin ja kulunvalvonta. Kotihoidon henkilöstö testaa turvapalvelulaitteiden toimivuuden säännöllisesti kerran kuukaudessa. Ongelmatapauksissa ollaan yhteydessä Pohteen turvapalveluun. Osalla asiakkaita voi olla omaisten asentamana kameravalvonta, mutta kamerat eivät saa olla tallentavia.

Kotihoidon henkilöstöllä on käytössä Securitas-vartijapainike tarvittaessa mukaan kotihoidon käynneille.

## 7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä 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 diagnosoitiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon,

lieivitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–25 §). Yksikön on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Kotihoidossa on laadittuna laiterekisteri kotihoidon henkilöstön asiakaskäynneillä tarvitsemista laitteista. Laiterekisterin vastuuhenkilönä toimii yksikön palveluvastaava. Asiakkailta on tarvittavat mittarit kotona omaan käyttöön, joiden huollosta ja käytöstä he vastaavat itse. Asiakkaiden apuvälineet ja terveydenhuollon laitteet tulevat asiakkaille Pohteen kautta. Kotihoito avustaa asiakkaita tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa.

Kotihoidon laitevastaava: Sanna Klasila, sanna.klasila@humana.fi

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilöryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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 (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös

rekisteröidyn informoitua koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilla löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27§:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt. Tietoturvasuunnitelma on Humana Suomi-tasoinen dokumentti, jota noudatetaan kaikissa toimipisteissämme.

Humanalla työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä salassapitositoumuksen. Työntekijät suorittavat Humanan pakollisen GDPR-koulutuksen osana perehdytystä. Tämän lisäksi kaikki työntekijät suorittavat Pohteen tietoturvakoulutuksen ja allekirjoittavat Pohteen tietoturva- ja käyttäjäsitoumuksen. Tietoturvapoikkeamista tehdään poikkeamailmoitukset Gurufieldiin, josta ne ohjautuvat käsiteltäväksi Humanan tietosuojavastaavalle.

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa yksikössä, 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.

Kotihoidon työntekijät saavat henkilökohtaiset tunnuksat käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin. Kotihoidossa asiakaskäyntien kirjaaminen tehdään Domacare -asiakastietojärjestelmään jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä. Pohteen Lifecare -asiakastietojärjestelmään kirjaukset tehdään tilaajan vaatimalla tavalla säännöllisesti. Asiakastietojen kirjaaminen on osa uuden työntekijän perehdytystä.

# 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kotihoidon toimintaa kehitetään yhdessä Humanan johdon ja yksikön henkilöstön kesken. Kehittämissuunnitelmassa hyödynnetään asiakastyytyväisyys- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä poikkeamia ja saatuja palautteita.

Vuoden 2024 alussa kotihoidossa olemme panostettu ennakoivien hoitosuunnitelmien laadintaan. Ennakoivat hoitosuunnitelmat tehdään Pohteen alueella kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Ennakoivat hoitosuunnitelmat tehdään Lifecare-ohjelmassa osana asiakkaiden lääkärin vuosikontrollia. Asiakkaan oma sairaanhoitaja täyttää ennakoivan hoitosuunnitelman hoitajan osuuden yhdessä asiakkaan kanssa ennen lääkärin vuosikontrollia, jossa lääkäri täydentää ennakoivan hoitosuunnitelman. Ennakoivia hoitosuunnitelmia on ensimmäisen kolmen kuukauden aikana tehty yhteensä 10 asiakkaalle.

Kevään ja kesän 2024 kehittämisen aiheena on omahoitajuuden kehittäminen kotihoidossa ja henkilöstön yhteisten pelisääntöjen luominen.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön päällikkö.**

Paikka ja päiväys

Oulu 10.4.2024

Allekirjoitus

Anne Sarkkinen