



Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

## KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b>	2
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b>	3
<b>3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</b>	4
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b>	10
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	10
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>	14
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS</b>	17
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</b>	21
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b>	22
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</b>	22





Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Salon kaupunki  
Y-tunnus 0139533-1

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Salon kaupungin vanhuspalvelut/kotihoito  
Katuosoite Tehdaskatu 2, 24100 SALO

### Palvelumuoto

Omana toimintana kotihoito ja tukipalvelut sekä välimuotoiset asumispalvelut. Säännöllisen kotihoidon asiakkaita on noin 850 ja tilapäisen kotihoidon asiakkaita noin 200.

Kotihoito organisoituu eteläiseen, pohjoiseen, itäiseen ja läntiseen kotihoitoon.

Esimies aluepäälliköt Tapio Lahti, Niina Jantunen, Elisa Riski ja Marjo Vähäkangas

Sähköposti [etunimi.sukunimi@salo.fi](mailto:etunimi.sukunimi@salo.fi)

Puhelin 02 7721

### Ostopalvelut ja palvelusetelitoimintapalvelut

*Palveluseteli* tilapäinen kotihoito ja säännöllinen kotihoito, lääkkeiden koneellinen annosjake-lu sekä tavallisen palveluasumisen palveluseteli

### *Ostopalveluna*

Päivätoiminta eri palveluntuottajat

Kuljetuspalvelut aterioiden kuljetukset sekä kylvetys- ja päivätoimintakuljetukset eri palvelun-tuottajilta

Siivouspalvelu eri palveluntuottajat

Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto AddSecure

Sähköinen ovenavaus Tunstall

Leasing autot Arval oy

Lääkeautomaattipalvelu Evondos

Ajantasainen tieto palveluntuottajista on saatavilla [www.salo.fi](http://www.salo.fi) -sivustolta -> kaupunki ja hallinto  
-> päätöksenteko ja organisaatio -> esityslistat ja pöytäkirjat.





Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaali- huoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuol- tolaki ja vanhuspalvelulaki.

### *Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?*

Kotihoidon tarkoituksena on edesauttaa asiakkaan kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään ja vähentää tarvetta laitoshoidon siirtymiseen.

Kotihoidolla tarkoitetaan kotiin annettavia palveluita ja hoitoa sekä tukipalveluita. Kotihoito voi olla säännöllistä tai tilapäistä. Tukipalveluina annetaan päivätoimintaa, vaatehuoltoa, asiointiapua, kul- jetus-, ateria- ja turvapalveluita. Kotihoito pitää sisällään myös Rauhalan lyhytaikaisen tukiasumi- sen, Perniökodin palveluasumisen sekä Koivulehdon yhteisöllisen tukiasumisen, joiden osalta on laadittu yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.

Kotihoitoa on saatavana pääsääntöisesti 7-21 välisenä aikana ja tarvittaessa myös yöaikaan. Koti- hoidon käyntien sisältö ja aika määräytyvät asiakkaan hoidon ja palvelutarpeen perusteella. Palve- lutarpeen arvioinnissa käytetään apuna mm. RAI-toimintakyky-mittaria. Palvelut sovitaan kirjalli- sesti. Palvelumäärä määrittää asiakkaan hoitomaksut.

Säännöllistä ja tilapäistä kotihoitoa järjestetään kaupungin omana toimintana ja palvelusetelillä. Ostopalveluina järjestetään päivätoimintaa, ateria- ja turvaturvapalvelut sekä kuljetukset.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja kei- noihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa. Toi- mintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkä- rangon ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

### ROHKEUS

Rohkeutta on, että asiakas saa elää omannäköistä elämää avuntarpeesta huolimatta.

Rohkeutta on, että henkilökunta tekee linjassa olevia itsenäisiä päätöksiä, seisoo sovittujen asioi- den / toimintatapojen takana.

Rohkeutta on, että Salon kaupungin kotihoito arvioi ja kehittää toimintaansa olemassa olevilla re- sursseilla ja turvaa peruspalvelut lain määrittelemällä tavalla.

### OIKEUDENMUKAISUUS

Oikeudenmukaisuutta on, että asiakkaat saavat tasapuolisesti apua kotiin.

Oikeudenmukaisuutta on, että henkilökunta kohtaa kaikki asiakkaat tasavertaisesti ja noudattaa tasapuolisuutta työyhteisössä.

Oikeudenmukaisuutta on, että Salon kaupungin kotihoito kunnioittaa työntekijöitä yksilöinä ja koh- telee henkilökuntaa tasa-arvoisesti. Työnantaja jakaa olemassa olevia resursseja tasapuolisesti.





## VASTUULLISUUS

Vastuullisuutta on, että asiakkaiden kanssa yhdessä sovitut asiat toteutuvat.

Vastuullisuutta on, että henkilökunta kehittää omaa ammattitaitoa, noudattaa sovittuja toimintatapoja ja turvaa hoidon jatkuvuuden. Vastuullisuutta on myös omasta työhyvinvoinnista ja työyhteisön myönteisestä ilmapiiristä huolehtiminen.

Vastuullisuutta on, että Salon kaupungin kotihoito toimii taloudellisesti, ohjeita ja päätöksiä noudattaen, seurantaa suorittaen ja luotettavasti.

## ASIAKSLÄHTÖISYYS

Asiakslähtöisyyttä on, että asiakasta kuunnellaan hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa.

Asiakslähtöisyyttä on, että henkilökunta kohtaa asiakkaan yksilönä, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja omatoimisuutta tukien.

Asiakslähtöisyyttä on, että Salon kaupungin kotihoito huolehtii, että lakisääteiset ja kriteerien mukaiset palvelut toteutetaan asiakkaan yksilöllisyyttä ja omatoimisuutta tukien.

Asiakslähtöisyyttä on, että asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka kantaa päävastuun asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelusta sekä yhteistyöstä hoitavien tahojen/omaisten kanssa. Omahoitaja hoitaa asiakasta mahdollisimman usein työvuorossa ollessaan.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua myös fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet). 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 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.

### Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omaevalvonnan 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 luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason



Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

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.

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

Salon kaupungin kotihoidossa noudatetaan kaupungin hallituksen hyväksymää riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan toimintaohjetta.

Henkilöstön vastuu: Jokaisen työntekijän vastuulla on tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat, laatu-  
puutteet ja riskit. Työntekijä tekee ilmoituksen lähiesimiehelleen eli tiimin vastaavalle. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia, ettei omalla toiminnallaan lisää riskien toteutumisen mahdollisuutta.

Tiimin vastaavien vastuut: Kun työntekijä tekee ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta, laatu-  
puutteesta tai riskistä, tulee tiimin vastaavan ryhtyä toimenpiteisiin organisaation ohjeiden mukaisesti. Tiimin vastaavan vastuulla on valvoa sovitun toimenpiteen toteutumista tiimissä. Tiimin vastaava tiedottaa tai on tarvittaessa yhteydessä oman alueensa aluepäällikköön.

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytyslaitteilla. Jokaisella hoitajalla on työpuhelin, jossa on käytössä mm. Hilikka-toiminnanohjaus-järjestelmä. Hoitajilla on työpuhelimissa turvallisuuteen liittyvä 112 sovellus sekä työnjako voi seurata hoitajien liikkumista toiminnanohjausjärjestelmästä aloitetun työn osalta.

Luettelo ohjeista, joilla minimoidaan kotihoidon toiminnan riskejä

[Asiakaspalautteiden käsittely](#)

[Asiakasvarojen käsittely vanhuspalveluissa](#)

[Asiakas- ja potilasasiakirjojen laadintaa ja käsittelyä koskeva ohjeistus](#)

[Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma](#)

[Asiakkaan katoaminen](#)

[Asiakasväkivaltaohjeistus](#)

[Arvi prosessin ohje](#)

[Arviointijakson esite](#)

[ARVI kuntoutumissuunnitelma](#)

[ARVI lukujärjestys](#)

[ARVI fraasi KHTIIV-lehdelle](#)

[Kotiutuminen kotihoidon tukemana-fraasi](#)

[ARVI asiakastytyväisyyskysely](#)





Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

[ARVI asiakastyytyväisyyskyselyn tiimien koodit](#)

[Evondos prosessi](#)

[Haiprosessin toimintamalli](#)

[Hallintosääntö](#)

[Hilkan ja Lifecaren minimiperehdytys](#)

[Hygieniaohjeistus henkilöstölle](#)

[Hygieniaosaaminen](#)

[Kauppapalvelutoiminta](#)

[Kieltäytyminen apuvälineiden käytöstä](#)

[Kirjaamisen minimi kotihoidossa](#)

[Koontiohje kotihoidon työnjakoon ja tiimeille yhteismitalliseen toimintatapaan](#)

[Kotihoidon asiakkuus ja asiakastietojen tarkistaminen LifeCaresta](#)

[Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman yleinen osa](#)

[Kotihoidon myöntämisen kriteerit](#)

[Kotihoidon perehdytys](#)

[Kotihoidon asiakkaan väkivallan uhan kartoitus ja toimintaohjeet väkivaltatilanteisiin](#)

[Kotikuolema](#)

[Kuntouttava arviointijakso](#)

[KuntaRekryn pikaohje](#)

[Käyttösuunnitelma](#)

[Laitepassin käyttöön otto ja jatkuva käyttö](#)

[Laitepassi kotihoito 2021-2022](#)

[Lyhytaikaisten sijaisten käyttö](#)

[Muistisairaaseen seurantalomake](#)

[Muistutus ja kantelut](#)

[Ohjepankki](#)

[Organisaation yleiskuvaus](#)

[Pelastuslain 42 §:n ilmoitusvelvollisuus](#)

[Potilasasiamies](#)

[Päivystykseen lähettäminen kotihoito](#)

[Rai-käyttöönottosuunnitelma](#)

[Riskienhallintasuunnitelma](#)





Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

[Riskienhallintapolitiikka ja riskienhallinnan toimenpidesuunnitelma](#)

[Ruokatarvikkeet hätätilanteessa](#)

[Saattohoito](#)

[Salon kaupungin valvontasuunnitelma](#)

[Savuton Salo](#)

[SHL 48 § henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#)

[Sosiaalipalvelut/sosiaaliasiamies](#)

[Sosiaalipäivystyksen nostokeikat](#)

[Tietoturvan, tietosuoja ja tietojärjestelmien käytön omavalvontasuunnitelma](#)

[Tiedonohjaussuunnitelma](#)

[Tietosuoja](#)

[Tietosuojaseloste](#)

[Toiminnanohjausta koskevat ohjeet](#)

[Toimintakertomus](#)

[Toiminta- ja taloussuunnitelma](#)

[Tukipalvelut](#)

[Tulipalon sattuessa](#)

[Tupakoiva asiakas](#)

[Turvapalvelut](#)

[Turva-auttajakäynti kotihoidossa - lisäapu](#)

[Uhkaavan henkilön kohtaaminen](#)

[Vaitiolositoumus](#)

[Vanhuspalveluiden kehittämisohjelma 2020-2025](#)

[Vanhuspalveluiden organisaatio](#)

[Vanhuspalveluiden valvonta](#)

[vahingonkorvaushakemus](#)

[Väkivallan uhan kartoitus](#)

[Väkivalta- ja uhkatilanteiden ilmoitusmenettely](#)

[Yksintyöskentelyohje](#)

[Yksityisasuntojen paloturvallisuus, tuhoeläimet, siivottomuus](#)





## Riskien tunnistaminen

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

*Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?*

Työturvallisuuslakiin 738/2002 perustuen kotihoidossa tehdään säännöllisesti työturvallisuuteen liittyvä vaarojenkartoitus ja toimenpidesuunnitelma, jonka toteutumista valvoo yksikön lähiesimies.

Kotihoidon henkilökunta tuo sovittujen ohjeiden mukaisesti matalalla kynnyksellä tiiminvastaavalle tiedon havaitsemistaan riskeistä ja kehittämiskohteista ja/tai raportoi poikkeamat sovitulla menetelmällä. Alla linkit vanhuspalveluiden ohjeisiin:

[SHL 48 § henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#)

[Haiprokäsittelyn toimintamalli](#)

[Väkivalta- ja uhkatilanteiden ilmoitusmenettely](#)

[Pelastuslain 42 §:n ilmoitusvelvollisuus](#)

*Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?*

Kotihoidon asiakkaat antavat usein palautteen suoraan hoitavalle työntekijälle, joka vie palautteen tiiminvastaavalle. Omainen tai asiakas itse voi tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat joko hoitajalle suoraan tai soittamalla tiiminvastaavalle. Tiiminvastaava käsittelee saadun palautteen sekä henkilöstön, että palautteen antajan kanssa. Tiiminvastaavalla on tarvittaessa velvollisuus kertoa muistutus ja kantelu- menettelystä.

[Muistutus ja kantelut](#)

[Asiakaspalautteiden käsittely](#)

## 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.

*Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?*

Asiakasta koskevat haittatapaukset, läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Tiiminvastaavat kokoavat HaiPro-ohjelmasta haittatapaukset ja käsittelevät poikkeamat tiimipalaverissa, tekevät tarvittavat toimenpiteet poistaakseen riskin tai kehittääkseen toimintaa. Henkilöstön kanssa käydään läpi, mitä on tapahtunut ja miksi. Joka alueella tehdään kooste ilmoituksista potilasturvallisuusyhdyshenkilölle puolivuositain. Asiakasta koskevat poikkeamat kirjataan potilastietojärjestelmään ja asia tiedotetaan asiakkaalle tai tarvittaessa hänen edunvalvojalleen tai asianhoitajalle.





Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

Muut läheltä piti -tilanteet keskustellaan tiimissä ”viisi kertaa miksi” -tekniikkaa hyväksi käyttäen. Lisäksi tapahtuma käsitellään asiakkaan kanssa ja kirjataan tarvittaessa potilastietojärjestelmään. Jos tapahtuu (vakava) korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Kaikki vakavat haittatapahtumat käsitellään vanhuspalveluiden johtoryhmässä.

Henkilöstöön kohdentuvista uhka- ja vaaratilanteista täytetään oma erillinen lomake, jonka lähiesimies käsittelee tiimissä ja lähettää aluepäällikölle sekä työsuojelupäällikölle. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä koko kotihoidon alueella.

Työaikana tai työmatkoilla tapahtuneista tapaturmista työntekijä ilmoittaa tiiminvastaavalle, joka täyttää työntekijän kanssa yhdessä tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiölle 9 päivän kuluessa sattuneesta tapaturmasta. Tämän lisäksi tapaturmailmoitus tallennetaan Dynasty-ohjelmaan.

Poikkeamatilanteissa kartoitetaan tarve toimintaohjeiden, toimintaan liittyvien sopimuksien tarkastamiseen, lisäkoulutukseen, uusien henkilöiden perehdytykseen sekä esimerkiksi erilaisiin hankintoihin (apuvälineet, turvajärjestelmät) liittyvät tarpeet. Tarvittaessa järjestetään myös psykososiaalista tukea esim. työterveyshuollosta.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat julkisesti saatavilla ja työntekijät huolehtivat asiakkaiden informoinnista.

Asiakkaan omaisuudelle aiheutetun vahingon korvaamiseksi täytetään erillinen vahingonkorvaushakemus.

[Haipro-käsittelyn toimintamalli](#)

[Väkivalta- ja uhkatilanteiden ilmoitusmenettely](#)

[Työ- ja työmatkatapaturmien ilmoittaminen](#)

[Vahingonkorvaushakemus](#)

### 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 ja seuranta.

*Miten työntekijä toimii, kun tapahtuu jotain? Mitä ovat korjaavat toimenpiteet?*

Työntekijä on yhteydessä tiiminvastaavaan, joka ohjeistaa työntekijää jatkotoimenpiteistä. Tapahtumasta riippuen otetaan esimerkiksi yhteys lääkäriin, tehdään vahinkoilmoituksia ja huolehditaan tarvittavat kirjauksen asiakaspapereihin ja ilmoitukset omaisille.

*Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen?*

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla tai yhteistyötahojen avustuksella. Myös korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä ja korjataan ohjeeseen.





## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat

Kotihoidon omavalvontasuunnitelmaan laadintaan osallistuivat: vanhuspalveluiden asiantuntija, kotihoidon aluepäälliköt, tiimin vastaavat ja moniammatillinen työryhmä (kotihoidon henkilöstön edustajia jokaisesta eri ammattiryhmästä).

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### *Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?*

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa asioiden muuttuessa. Päivittämistä vastaavat kotihoidon aluepäälliköt. Päivittäminen tehdään yhteistyössä kotihoidon omavalvontasuunnitelmatyöryhmän kanssa.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

### *Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?*

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävänä Salon kaupungin vanhuspalveluiden kotisivuilla, intranetissä ja tiimien ilmoitustauluilla.

## 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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikot ravitsemustilat, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

### *Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?*

Asiakkaan ensivaiheen ohjaus ja neuvonta tapahtuu ensisijaisesti maakunnallisen palveluohjauksen kautta. Tarpeen mukaan asiakkaat ohjautuvat palveluohjaus-yksikköön tarkempaan palvelutarpeen arviointiin. Palveluohjaajat ohjaavat uudet asiakkaat kotihoitotiimiin arviointijaksolle.

Arviointijakson kesto on 1-4 viikkoa ja sen tavoitteena on kartoittaa asiakkaan kuntoutumisen mahdollisuus, olemassa olevat voimavarat sekä mahdollinen kotihoidon palvelutarpeen määrä. Arviointijaksolla asiakkaan luona käyvät kotihoidon ja kotikuntoutuksen työntekijät. Arviointijakson



loputtua palveluohjaaja tekee asiakkaalle kotikäynnin, arvioi asiakkaan toimintakyvyn RAI-menetelmällä ja tekee asiakkuuden syntyessä asiakkaalle asiakkaan ja/tai omaisen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman, jota jatkossa kotihoito päivittää. Hoito- ja palvelusuunnitelma on osana palvelu- ja maksupäätöstä ja löytyy myös asiakkaan kotoa paperisena.

### Arviointijakson ohje

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

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on ensisijaisesti asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palveluiden tarpeesta. Palvelutarpeen arviointiin kutsutaan asiakkaan suostumuksella paikalle omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

*Miten hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?*

Asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä ja toteutumisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein RAI-arviointia hyödyntäen.

*Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?*

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitut asiat siirretään Lifecaren viikko-ohjelmaan, jolloin jokainen kotikäyntejä tekevä näkee Hilikkaohjelmasta, mitä asiakkaan luona on sovittu tehtäväksi. Tarvittaessa asiakkaan viikko-ohjelman teksti päivitetään ajan tasalle.

### Asiakkaan kohtelu

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.

*Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?*

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan siten, että asiakkaan voimavaroista, toiveista ja tarpeista kerätään tietoa asiakkaalta itseltään tai hänen läheisiltään. Omahoitaja keskustelee asiakkaan kanssa hänen toiveistaan ja tottumuksistaan, joihin pyritään kotihoidon resursien puitteissa vastaamaan. Jos asiakas keskustelee toiveistaan muille hoitajille, ne saatetaan omahoitajan tietoon. Asiakkaan lupaa kysytään aina ennen kuin tehdään muutoksia esim. kodin sisustukseen (huonekaluja ei siirrellä ilman asiakkaan suostumusta).



Asiakas osallistuu hoitoa ja arkitoimintoja koskevaan päätöksentekoon, niin paljon kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista. Asiakkaalle pyritään aina kertomaan hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyvät asiat hänen vointinsa ja sairautensa edellyttämällä tavalla.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

*Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? kirjaus miten toimitaan?*

Asiakkaan asiallinen kohtelu tulisi olla jokaisen hoitajan perusominaisuus, jonka jokainen hoitoalalle lähtenyt on sisäistänyt. Mikäli asiakas valittaa epäasiallisesta kohtelusta, asia viedään eteenpäin tiimin vastaavalle. Asia otetaan myös puheeksi ko. hoitajan kanssa. Useimmiten asiakas kertoo huonosta kohtelusta jollekin toiselle hoitajalle tai omaisilleen.

Suuri osa kotihoidossa tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Salossa muistutus tehdään kotihoidon aluepäällikölle tai vanhuspalveluiden johtajalle (toimintayksikön vastuuhenkilö/johtava viranhaltija). Kotihoidossa kiinnitetään ilman muistutustakin huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Kotihoitotiimi pyrkii itse selvittämään tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa. Tarvittaessa häntä ohjataan ottamaan yhteys aluepäällikköön. Muutoksenhaun, muistutuksen ja kantelun käsittelystä on sisäinen ohje.

### Muistutus ja kantelut

Asiakkaalla/omaisella on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai potilasasiamieheen.

Jos toinen työntekijä tekee tiimin vastaavalle ilmoituksen havaitsemastaan asiakkaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta käytöksestä toisen työntekijän toimesta, on tiimin vastaavan tehtävänä puuttua asiaan, keskustella työntekijän kanssa sekä tehdä asianmukaiset kirjaukset.

### 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.

*Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?*



Ympäri vuorokautisten hoidon yksiköissä on paperisille palautteille postilaatikot, joihin saa jättää myös kotihoitoa koskevaa palautetta. Lisäksi palautetta saa antaa suoraan tiimin hoitajille ja koti-hoidon esimiehille. Palautteet käsitellään palautteen sisällön mukaisesti joko yksikkö- tai kotihoito-tasolla. Vanhuspalveluissa otettiin käyttöön vuonna 2020 asiakasraatitoiminta, jota hyödynnetään myös kotihoidon toiminnan kehittämisessä.

Kirjallinen asiakaspalaute kerätään säännöllisesti vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään kirjallisilla kyselyillä, jotka toimitetaan asiakkaalle tai hänen edustajalleen vastattavaksi. Lisäksi toteutetaan Forms-kysely joka kuukauden ensimmäinen torstai. Asiakkailta kysytään sama kysymys kolmena peräkkäisenä kuukautena. Forms- kyselyn tulokset käsitellään tiimipalaverissa.

Vuosittaiset asiakaskyselyiden tulokset viedään tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Yksittäiset asiakaspalautteet käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti yksiköissä. Palautteiden perusteella nostetaan kehittämiskohde ja tehdään tarvittavia korjaavia toimenpiteitä.

### Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutus voidaan jättää sosiaaliamiehelle, tiiminvastaavalle, aluepäällikölle tai vanhuspalveluiden johtajalle. Muistutukseen vastaamisen yhteydessä asia käsitellään kyseisessä yksikössä. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

### Muistutus ja kantelut

**Sosiaaliamies** Maija-Kaisa Sointula, Merikratos Oy

ti klo 12-15, ke-to klo 10-13 p.050 3415244 sp. [sosiaaliamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi)

Osoite: Merikratos/Sointula, Pohjoisrinteentie 4, 21410 LIETO

- neuvoo asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- asiakas voi tehdä muistutuksen saamastaan kohtelusta sosiaalipalvelun yhteydessä
- avustaa sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle tehtävän muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muilla tavoin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaan oikeuksien kehitystä kunnassa.

Linkki: [Sosiaalipalvelut/sosiaaliamies](https://www.salofin.fi/sosiaalipalvelut/sosiaaliamies)



Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

## **Potilasasiamies** Annika Vuori

puh. (02) 772 3372, puhelinaika ma klo 12.00-14.00

Pääterveysasema

Sairaalantie 9

24130 Salo

- neuvoo potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo toimista, joihin voi ryhtyä tyytymättömyystilanteessa
- avustaa muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa.

Linkki: [Potilasasiamies](#)

**Kuluttajaneuvonta** antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisiä riitatilanteita.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajaneuvonta klo ma-ke ja pe klo 9-12 ja to klo 12-15 puh. 029 5053050

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito ja palvelu suunnitellaan tukemaan asiakkaan omia voimavaroja ja edistämään asiakkaan kuntoutumista arjessa esimerkiksi päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja arjen askareisiin liittyen. Asiakkaan voimavarojen tunnistamisessa ja kuntoutuksen toteutuksessa hyödynnetään fysioterapeutin tai toimintaterapeutin ammattitaitoa (arviointikäynti). Tarpeen mukaan fysioterapeutti voi laatia asiakkaalle arkikuntoutumissuunnitelman, jonka toteutumista kotihoito tukee.

Kotihoidossa on käytössä RAI-toimintakykyarviointi, jolla arvioidaan kuuden kuukauden välein kattavasti asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä, sekä näissä tapahtuneita muutoksia. Tarvittaessa arviointi voidaan tehdä myös useammin, mikäli asiakkaan tilassa ja toimintakyvyssä tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Kaikessa päivittäisessä hoitotyössä lähtökohtana on ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä. Yksilöllisesti suunnitelluilla palveluilla ja hoidolla autetaan, ohjataan ja tuetaan asiakasta omatoimisuuteen. Kotikuntoutuksen henkilöstö antaa tarvittaessa yksilökuntoutusta ja -ohjausta asiakkaan kotona sekä he arvioivat apuvälineiden tarvetta ja opastavat käytössä.

Kotihoidon asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan oma kokemus hoidon tarpeesta ja oma tavoite palvelulle. Tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisen käynnin yhteydessä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tekemiä toimintakykyä ylläpitäviä arjen askareita. Hoitohenkilökunta kannustaa joka käynnillä asiakasta omatoimisuuteen ja seuraa sen toteutumista. Toteutumista seurataan potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten perusteella. Kotihoidossa ja lyhytaikaishoidossa on kattavat kuntoutuspalvelut.





## Ravitsemus

*Miten seurataan asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?*

Asiakasta ohjataan ja tuetaan riittävässä ravitsemuksen saannissa hänen toiveensa ja tarpeidensa mukaisesti suosituksien huomioiden. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Tarpeen mukaan asiakkaan ruokailua seurataan, eikä häntä jätetä yksin ruoka-annoksen kanssa. Asiakkaan kanssa tehdään tarpeen mukaan kauppalista kerran viikossa ja avustetaan asiointien kanssa. Lisäksi asiakkaalle otetaan tarvittaessa käyttöön lisäravintovalmisteita ja tehdään MNA-testi. Palveluarvion perusteella asiakkaalla on mahdollisuus saada ateriapalvelu kotiin.

## Hygieniakäytännöt

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

*Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?*

Kotihoidossa noudatetaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin hygieniaohteistusta.

## Ohjepankki

Kaikilla kotihoidon työntekijöillä on oltava hygieniapassi. Lisäksi työntekijät on ohjeistettu, miten toimitaan, jos asiakkaalla on erityistä huomioimista vaativa tartuntatauti.

Jos huomataan että asiakas ei peseydy tai tarvitse siinä apua järjestetään kotiin pesupäivä kerran viikossa. Jos asiakkaalla ei ole asianmukaisia pesutiloja pyritään peseytyminen järjestämään muualla kuin kotona.

## Terveyden- ja sairaanhoito

*Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?*

Yksiköiden sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat vastaavat terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Jokaisessa kotihoidon tiimissä on vähintään yksi sairaanhoitaja/terveydenhoitaja.

## Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjakko sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

*Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Kuka vastaa lääkehoidosta?*

Kotihoidon tiimeissä on lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu THL:n turvallinen lääkehoitooppaan mukaisesti. Tulosaluen vastuulääkäri hyväksyy suunnitelman. Tiimin vastaava yhdessä





farmaseutin kanssa vastaa suunnitelman vuosittaisesta päivittäisestä. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään eri ammattiryhmien oikeudet, vastuut ja velvollisuudet lääkehoitoa toteutettaessa.

Kaikki vakinaisessa työsuhteessa olevat ja yli kolmen kuukauden sijaisuutta tekevät hoitajat suorittavat viiden vuoden välein Kuopion yliopiston ylläpitämän Lääkehoidon osaaminen verkossa – koulutuksen, LOVen.

Kotihoidon asiakkailta on omat apteekista reseptillä ostettavat lääkkeet kotonaan. Poikkeustapauksissa lääkkeet säilytetään tiimitiloissa lukittujen ovien takana. Lääkehoidon siirtyessä kotihoidolle, huolehtii kotihoito lääkityksestä kokonaisuudessaan. Lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidosta.

### 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.

*Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?*

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä sovitaan omaisten osallisuudesta hoitoon sekä muista asiakkaan kotona asumista tukevista toiminnoista. Asiakkaalla voi olla sekä julkisen että yksityisen palveluntuottajan antamia palveluita, sekä useita eri toimijoita mahdollistamassa kotona asumisen. Asiakkaalla voi olla kotona niin sanottu ”viestivihko”, jonka välityksellä voidaan viestittää asiakasta koskevia asioita yhteistyötahoille vapaamuotoisesti.

Monien palveluiden yhteensovittamisen tarpeen ilmetessä konsultoidaan muita asiantuntijoita tai järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Viestittäminen sovitaan erikseen kunkin tahon kanssa.

Salon kotihoidossa on käytössä LifeCare potilastietojärjestelmä. Asiakkaan siirtyessä kaupungin yksiköiden sisällä yksiköstä toiseen, näkyvät asiakkaan perusterveydenhuollon asiakas-/potilastiedot hoitavalla taholla. Asiakkaan siirtyessä erikoissairaanhoidon mukaan voi ottaa kotihoidon hoitokansion, jonne on tulostettu muun muassa perustietolomake, riski- ja lääkitystiedot ja viimeisin hoito- ja palvelusuunnitelma. Yhteydenpito kotihoitoon tapahtuu virka-aikana tiimien sairaan-/terveydenhoitajien kautta.

Terveyskeskuslääkärien ja kotihoidon omalääkärien kanssa ollaan puhelinyhteydessä kerran viikossa. Lisäksi lääkäri saadaan melkein aina kiinni saman päivän aikana esim. viestipiikillä tai lisäämällä asia lääkärin ajanvarauskirjalle. Sairaalan puolen lääkäri saattaa soittaa akuuteissa tilanteissa. Soittopyynnön voi myös jättää hoitavaan yksikköön.

### Alihankintana tuotetut palvelut

Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämisvastuulla olevaa toimintaa. Hankittaessa palveluja sopimusteitse tai palvelusetelin avulla kunnan on aina varmistettava, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta asianmukaisuudesta.

Valvontaviranomaisen on toteutettava yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa (yhteistyötapaamiset). Yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Palveluntuot-





tajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Suunnitelma päivitetään vuosittain.

Salon kaupungissa toimii sosiaali- ja terveystoimen valvontatyöryhmä, joka vastaa yksityisten palvelutuottajien valvonnasta kokonaisuudessaan.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä 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 muis- ta onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. 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.

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

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.

#### *Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?*

Yhteensä kotihoidossa on työntekijöitä seuraavasti:

Lähihoitajat 184,5 (sis. 2 hoivatyöntekijää ja 31 varahenkilöstön lh)

Kotihoidon työnjakajat 4

Saira- ja terveydenhoitajat 18

Tiiminvastaavat 9

Aluepäälliköt 4

#### *Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?*

Kotihoidon sijaisten käytöstä on sovittu, että lyhytaikaisiin sairauspoissaoloihin kiinnitetään kotihoidon varahenkilöstöä ja pidempi aikaisiin poissaoloihin sekä vuosilomiin, palkattomiin, perhevapaasiin jne. sovitaan erikseen sijaiset. Sijaisten rekrytointi tapahtuu Salon kaupungin ohjeistusten mukaisesti Kuntarekryn järjestelmän avulla. Kotihoidon osalta voidaan määritellyt kriittiset työtehtävät, kuten sairaanhoitaja ja lähihoitaja, laittaa tarpeen mukaan suoraan ulkoiseen hakuun, sisäisen haun sijaan.



*Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa?*

Kotihoidossa toteutettiin organisaatiouudistus 2021 vuoden alusta. Tiimien lähiesimiehiksi nimettiin aiemmin valmistelevalle asemassa olevat tiiminvastaavat. Lähiesimiehille on lupa rekrytoida sijaiset poissaolojen ajaksi ilman täyttölupamenettelyä.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

*Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?*

Rekrytointilanteissa haetaan aina pätevää ja laillistettua ammattihenkilöä. Edellytämme, että työntekijällä on hygieniapassi, ajokortti, voimassa oleva lääkekoulutus, tarvittava rokotussuoja sekä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Hakijan rekisteritiedot tarkistetaan ennen valintaa. Valinta on ehdollinen siihen saakka, kunnes valittu on toimittanut työterveyshuollon todistuksen soveltuvuudesta työtehtävään.

*Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?*

Rekrytoinneissa käytetään haastatteluja, joissa arvioidaan henkilön soveltuvuutta työtehtävään. Mahdolliset hakijoiden suosittelijat kontaktoidaan ennen valinnan tekemistä. Vakituksissa tehtävissä koeaika on aina kuusi kuukautta ja määräaikaisissa sijaisuuksissa puolet määräajan pituudesta.

### 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.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. 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.



### *Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?*

Esimiesten tukena perehdytyksessä on perehdytys suunnitelmalomake, mikä sisältää keskeiset perehdytettävät asiat sekä palauteosiot perehdytyksestä. Vanhuspalveluiden yhteinen perehdytysmateriaali on sähköisessä muodossa intranetissä. Yksiköissä on lisäksi yksikön oma materiaali.

Kotihoidon hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, 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.

Opiskelijoilla on yksiköissä opiskelijaohjaajat. Opiskelijoilta kerätään jakson päätyttyä palaute sähköisellä kyselyllä. Palautteista tehdään kerran vuodessa koonti, joka käsitellään yksikössä. Jokaisella perehdytys ja perehtymisvastuu.

### *Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?*

Vanhuspalveluiden ohje epäkohdan käsittelemiseen:

1. Jos huomaat työyhteisössäsi asiakkaan hoitamiseen liittyvän epäkohdan, esim. epäasiallisen kohtelun, niin ilmoita asiasta viipymättä kotihoidon aluepäällikölle.
2. Kotihoidon aluepäällikkö ja tiimin vastaava yhdessä selvittävät tapahtuman työntekijän kanssa.
3. Asian käsittelystä laaditaan kirjallinen muistio.
4. Toteutetaan mahdolliset jatkotoimenpiteet ja seuranta.

#### [Kunnan ilmoitusvelvollisuus](#)

#### [SHL 48 § henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#)

### *Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?*

Suurin osa vanhuspalveluiden koulutuksista järjestetään laajoina sisäisinä koulutuksina ja/tai etä- ja verkkokoulutuksina. Näiden lisäksi vuoden aikana toteutetaan eri ammattiryhmille suunnattua koulutusta joko palvelualueen sisäisesti tai yhteistyössä muiden palvelualueiden kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua myös esimerkiksi vastuutehtäviensä aihealueeseen liittyviin koulutuksiin. Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä täyttyy kolmen päivän koulutusvelvollisuus. Henkilökohtaiset koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa vuosittain. Ja vuosittain tehdään vanhuspalveluiden yhteinen koulutussuunnitelma.

#### Toimitilat

[Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.](#)

Salon kotihoidossa ei ole vastaanottotoimintaa. Kotihoidon tiimitilat ovat toimistoja, jotka ovat sijoittuneet toiminnan kannalta keskeiseen paikkaan eri puolille Saloa erilaisiin ulkoisesti tai sisäisesti vuokrattuihin tiloihin.



Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

## Teknologiset ratkaisut

Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

*Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on käytössään?*

Kotihoidossa on käytössä sähköinen ovenavaus, turvapuhelimet lisälaitteineen ja lääkeautomaatti. Vuoden 2022 alusta otettiin käyttöön lääkkeiden koneellinen annosjakelu.

*Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turvalaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?*

Turvapalveluiden testauksesta on laadittu ohjeistus. Kotihoito testaa turvapuhelimet kerran kuu-kaudessa säännöllisen kotihoidon asiakkailta. Jos laitteeseen tulee toimintahäiriö, niin laite hälyttää häiriöstä turvapalvelun hälytyspäivystykseen. Lääkeautomaatti antaa hälytyksen kotihoitoon, jos toimintaan tulee poikkeuksia.

Kotihoito hoitaa kaikki asiakkaan turva-auttajakäynnit. Vaativissa nosto- ja siirtotilanteissa voidaan käyttää apuna vartijapalvelua.

Turvapalveluista vastaava yhteyshenkilö:

Tapio Lahti p. 044 7726257

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (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 diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (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?*

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, hoitosängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Laitepassi on tulossa käyttöön vuoden 2022 aikana.

Asiakkaiden hoitoon ja kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä vastaa vanhuspalveluiden kuntoutuksen henkilökunta. Yksiköiden omista apuvälineistä vastaavat nimetyt vastuuhenkilöt.

Vanhuspalveluiden lääkintälaitteet on rekisteröity ja vastuuhenkilöt on sovittu. Sosiaali- ja terveystoimella on sopimus Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa laitteiden huollosta. Työnantajan antamien apuvälineiden huolto on määritelty erikseen.





*Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?*

Terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään kolme ilmoitusta:

- Vaaratilanneilmoitus Haipro-järjestelmään
- Valviralle sähköisesti
- Laitteen/tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle

Eri terveydenhuollon laitteille ja tarvikkeille on sovittu käytännön vastuuhenkilöt laite/tarvike kohdaisesti. Näistä on erilliset ohjeet. Aluepäälliköt vastaavat laitteiden ja tarvikkeiden ohjeistusten tekemisestä.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tiedot säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon Tap että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

*Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?*

Kotihoidossa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.



Salon kaupunki  
Vanhuspalvelut  
Tehdaskatu 2  
24100 SALO  
puh. 02 7781/ Keskus

Versio: 2  
Päivämäärä: 28.3.2022  
Laatija: Kotihoidon moniammatillinen työryhmä  
Hyväksyjä: kotihoidon aluepäälliköt  
Päivitysvastuu: Tapio Lahti ja Marjo Vähäkangas

Lokitietoja seurataan säännöllisesti. Toiminta on ohjeistettu. Vanhuspalveluissa on määritelty kirjaamisen minimikriteerit. Yksiköissä on kirjaamisvastaavat, jotka toteuttavat säännöllisesti kirjaamisen laaduntarkkailua. Lifecaressa ID numero, jota voidaan käyttää suojaamattomassa viestinnässä. Hilikka-viestintä.

Henkilöstöä ja opiskelijoita tiedotetaan käyttöoikeussitoumuksessa asiakkaan henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta ja niitä käsitellään tietosuojakoulutuksessa. Työhön tarvittavat tunnukset ovat auki vain työsopimuksessa määritellyn ajan.

Toimintaan liittyvät rekisteriselosteet ovat nähtävillä ilmoitustauluilla (Tehdaskatu 4).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

vt. tietosuojavastaava Johanna Kuusisto puh. 044 778 2031 ja sosiaalihuollon tietosuojavastaava Mika Metsäpalo 044 7783003 ja terveyspalveluiden osalta Aila Lindberg, puh. 044 772 3739

## 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.

Toimintaa kehitetään yksiköissä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta tulleen palautteen perusteella olemassa olevin resurssein. Riskinhallintaohjelman mukaisia toimenpiteitä tehdään. Lisäksi toimintaa kehitetään SHQS-laatuajrjestelmän itsearviointien ja auditointien perusteella nousseiden kehittämiskohteiden avulla.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja**

Paikka ja päiväys Salossa 28.3.2022

Allekirjoitus Tapio Lahti, Niina Jantunen, Elisa Riski ja Marjo Vähäkangas

