



KAINUUN

hyvinvointialue

Ikäihmisten palvelut/Kotihoito

Suunnitelma

Laadittu 8.9.2025

Hyväksytty 11.11.2025

Hyvärinen Jaana

Kallio Marjo

1 (30)

Sotkamon kotihoidon omavalvontasuunnitelma



Sisältö

JOHDANTO	3
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
1.1 Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	3
1.2 Palvelut	4
1.3 Tukipalvelut (SHL 19 §)	5
1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	7
2 Oma- ja valvontasuunnitelman laatiminen JA YLLÄPITO	8
3 PALVELUYKSIKÖN Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
4 RISKIENHALLINTA	10
4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	10
4.2 Riskienhallinnan työnjako	11
4.3 Riskien ja vaaratilanteiden tunnistaminen sekä epäkohtien ilmoitusvelvollisuus	12
4.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet	13
4.5 Varautuminen	14
5 PALVELUYKSIKÖN ASIAKASTURVALLISUUS	14
6 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA	15
6.1 Itsemääräämisoikeuden suojaaminen	15
6.2 Tiedonsaanti	16
6.3 Asiakkaiden ja läheisten kohtelu ja osallisuus	16
6.4 Asiakkaan oikeusturva	18
7 PALVELUN SISÄLTÖ	19
7.1 Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma	19
7.2 Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta	21
7.3 Turvallinen lääkehoito	22
7.4 Kotihoidon teknologia ja lääkinnälliset laitteet	22
7.5 Ravitsemus	24
7.6 Aseptiikka ja infektioiden torjunta	25
7.7 Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat	25
8 PALVELUYKSIKÖN HENKILÖSTÖ	26
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	26
8.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja ammattihenkilövalvonta	27
8.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	28
8.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus	29
9 TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TUKIPALVELUT	30
10 OMAVALVONNAN TOTEUTUS, SEURANTA JA RAPORTOINTI	30



JOHDANTO

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta on menetelmä, jolla itse valvomme toimintaamme. Se on läpi toiminnan tapahtuvaa riskienhallintaa, tiedolla johtamista, jatkuvaa oppimista ja kehittämistä. Omavalvonta määrittää meille sen, miten vastaamme palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, ja toimeenpanemme kyseisten tavoitteiden toteutumisen edellyttämät toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössämme tai sen lukuun. Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sekä sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallisiin ohjeisiin.

Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen asiakirja, johon on kirjattu kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla valvomme palveluyksikköä, toimintaa ja henkilöstön riittävyyttä ja sen muutoksia sekä palvelujen laatua. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki) ohjaa omavalvontaa. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen muoto ja siinä korostuu yksikön omavastuu toiminnan ja palvelujen asianmukaisuudesta sekä palvelujen laadusta, vaikuttavuudesta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Tavoitteena on, että omavalvonta muodostuu laajaksi ja kattavaksi osaksi johtamis- ja laadunhallintajärjestelmäämme.

Omavalvontaa ohjaavat tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma sekä aiheeseen liittyvät muut keskeiset suunnitelmat, ohjelmat ja ohjeet.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja. Kainuun hyvinvointialue, Ikäihmisten palvelut, kotihoito

Y- tunnus 3221331-8

Kunta: Sotkamo

Yhteystiedot: Keskuskatu 9, 88600 Sotkamo

Toiminnasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

Palveluesihenkilö 044 750 2837 ja Apulaispalveluesihenkilö 044 750 2168

Palveluajat arkisin klo 8-15.

Toiminnassamme ei ole erillistä päivystysnumeroa. Käytössä on virkanumero (ammattilaisten kesken), joka palvelee 24/7. Ilta- ja yöaikaan kiireellisissä ja hätätilanteissa tulee ottaa yhteyttä hätänumeroon 112.

1.1 Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidolla (790/2022, 19 a §) tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen



1. hoito ja huolenpito,
2. toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta,
3. muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta,
4. terveydenhuoltolain 1326,2010, 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Järjestämme palvelua henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta niin kauan kuin se on inhimillistä, turvallista ja asiakkaan kokonaistilanne huomioiden tarkoituksenmukaista. Ennakoivalla työllä, varhaisella välittämällä, tuki- ja teknologiapalveluilla pyrimme tukemaan asiakkaan kotona asumista ja ennalta ehkäisemään raskaampaa palveluiden tarvetta. Palvelujen tuottamistapaan voivat vaikuttaa maantieteellinen etäisyys, palvelujakson kesto, kotikäyntien toistuvuus, asumisympäristö ja asiakkaan muut palvelut. Palvelujen järjestämisessä huomioimme myös käytettävissä olevat resurssit.

1.2 Palvelut

Säännöllinen kotihoito (SHL 19a §)

Säännöllinen kotihoito sisältää asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin mukaiset kotihoidon ja/tai kotisairaanhoidon käynnit päivittäin tai viikoittain. Kotihoidon toiminta perustuu asiakkaan luokse tehtäviin käynteihin ja/tai kuvapuhelinkäynteihin. Käyntien välillä asiakkaan tulee pärjätä omatoimisesti tai läheisten avulla.

Kotihoidon palvelu kohdistuu asiakkaille, joiden toimintakyky päivittäisissä perustoiminnoissa on selvästi alentunut (liikkuminen, henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen/riisuuntuminen huolehtiminen, wc asiointi, sängystä/tuolista siirtyminen, ruokailu RAI/ ADL-H). Toimintakykyä, voimavaroja ja avuntarvetta arvioidaan RAI-arvioinnin avulla.

Asiakkaan tarvitessa apua raskaissa kotitöissä (esim. siivous, lumityöt) tai kauppa-asioinnissa, asiakas ohjataan pääsääntöisesti yksityisen palveluntuottajan palveluihin. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan tarvittaessa niiden hankkimisessa.

Tarvittaessa asiakkaan lääkehoito toteutetaan kotihoidon toimesta annosjakelupalvelun avulla. Lääkkeiden oton varmistaminen tapahtuu ensisijaisesti lääkeautomaatilla, niiden asiakkaiden osalta, kenelle sen käyttö on mahdollista.



Kuvapuhelinpalvelu

Kuvapuhelinpalveluna toteutettu kotihoidon käynti/ suojattu videokuvallinen yhteys on aina asiakkaan toimintakyvystä ja tarpeista lähtevää sekä asiakassuunnitelman mukaista säännöllisen kotihoidon palvelua. Kuvapuhelinpalveluna toteutettu palvelu kohdistuu asiakkaille, joiden toimintakyky mahdollistaa teknologisten laitteiden käytön. Etäyhteyden avulla hoitaja ohjaa asiakasta suoriutumaan itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa ja lääkehoidon toteutuksessa. Asiakkaan hoidon tarpeen mukaan kuvapuhelinpalvelun avulla voidaan seurata vointia useita kertoja vuorokaudessa ja näin lisätä turvallisuuden tunnetta. Palvelu mahdollistaa omaisyhteyden. Asiakas voi olla pelkästään kotihoidon kuvapuhelinpalvelun asiakas tai palvelu voi olla osa säännöllisen kotihoidon palvelua.

Tilapäinen kotihoito

Tilapäinen kotihoito kohdistuu asiakkaille, joiden hoidon ja palveluntarve ei ole jatkuvaa. Kotihoidon käynnit eivät ole tällöin viikoittaisia.

Turvapalvelu

Turvapuhelinpalvelun tarkoituksena on tukea kotona selviytymistä, lisätä tarvittaessa turvallisuuden tunnetta ja mahdollistaa avun saanti kotiin ympäri vuorokauden. Ensisijaisesti asiakasta, omaista/ läheistä ohjataan hankkimaan tarvittavat turvallisuutta lisäävät (paikannin, älykello, turvaranneke, ryhmäviestit) teknologiset laitteet itse tai omaisten avulla.

Turvapuhelinpalvelua voidaan myöntää, kun henkilö pystyy käyttämään sitä tarkoituksenmukaisesti ja auttajakäynnit on mahdollista toteuttaa. Turvapuhelin on tarkoitettu yksittäisiin hätätilanteisiin, ei toistuviin auttamistarpeisiin.

Turvapalvelun myöntämisperusteet

- Asiakkaan alentunut toimintakyky tai muusta syystä johtuva turvattomuus
- RAI kriteerit IHIER-C yli 1 - Vaikeuksia puhelimen käytössä, kaatumisriski, CPS päätöksentekokyky heikentynyt

Palvelua ei myönnetä tai palvelu voidaan lopettaa, jos asiakas ei osaa käyttää turvapuhelinlaitetta, tai ei ymmärrä sen käyttötarkoitusta, tai jos kotihoito arvioi palvelun tarpeettomaksi.

1.3 Tukipalvelut (SHL 19 §)

Tukipalvelut on tarkoitettu tukemaan kotona selviytymistä, eivätkä ne edellytä säännöllisen kotihoidon tarvetta. Tukipalvelujen avulla turvataan asiakkaan itsenäistä selviytymistä kotona. Tukipalvelut perustuvat asiakkaan palvelutarvearvioon, jossa huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisen selviytymisen lisäksi hänen omaistensa ja muiden läheisten mahdollisuus osallistua asiakkaan auttamiseen.



Ateriapalvelu

Ateriapalvelu on tarkoitettu henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut joko tilapäisesti tai pysyvästi. Henkilö ei pysty itse valmistamaan ateriaa eikä kykene järjestämään ruokailuaan muulla tavoin. Ateriapalvelun tuottajat toimittavat ateriat asiakkaan kanssa sovittuun paikkaan.

Vaatehuolto, siivouspalvelu ja asiointipalvelu

Vaatehuoltoa, siivouspalvelua ja asiointipalvelua myönnetään asiakkaille tarveharkintaan perustuen. Asiakkaat, joiden palveluntarve on vähäistä ja he tarvitsevat pelkästään siivouspalvelua, asiointipalvelua ja/tai pesuapua, kotona tapahtuvaa saunotusta, vaatehuoltoa tai kauppapalvelua, ohjataan omaisten, yksityisten palveluntuottajien tai kolmannen sektorin palvelujen piiriin. Vaatehuollosta huolehtii ensisijaisesti asiakas itse, omainen tai yksityinen palveluntuottaja. Mahdollisuuksien mukaan käytetään pesulapalveluja. Näistä palveluista sovitaan asiakassuunnitelmaa tehdessä. Jos asiakkaalla ei ole mahdollista käyttää yksityistä palveluntuottajaa, palveluista peritään erillinen palvelumaksu.

Ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta

Ikäihmisten kuntouttavan päivätoiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan sosiaalista kanssakäymistä ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Päivätoiminnan avulla tuetaan myös omaishoitoa.

Ikäihmisten kuntouttavan päivätoiminnan myöntämisperusteet

- asiakkaan toimintakyky tarvitsee ylläpitämistä ja tukemista akuutin tilanteen ja sen jälkeisen kuntoutuksen avulla saavutetun toimintakyvyn ylläpitämiseksi
- asiakkaan elämäntilanteessa on tapahtunut muutos, joka altistaa yksinäisyydelle,
- masentumiselle tai passivoitumiselle esim. leskeksi jääminen tai puoliso
- muuttaminen ympärivuorokautiseen hoitopaikkaan, asumisympäristön muutos,
- sosiaalisen verkoston puuttuminen
- asumisolosuhteissa tapahtuu muutos ja asiakas täyttää päivätoiminnan myöntämisen kriteerit
- asiakas tarvitsee tukea varhaisen vaiheen muistisairauden vuoksi

Jos asiakkaalla on kotihoidon määräaikainen arviointijakso tai säännöllisen kotihoidon palvelut, voidaan virikkeellinen, kuntouttava ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta järjestää myös kuvapuhelinpalvelun avulla ryhmätoimintana.

Ikäihmisten kuntouttavan päivätoiminnan kesto on noin neljä tuntia, sisältäen kahvin ja lounaan ja ohjatun toiminnan.

Lyhytaikainen ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta, kesto noin kaksi tuntia, sisältäen ohjatun kuntouttavan toiminnan.

Etäpäivätoiminnan kesto on yksi (1) tunti, joka sisältää ohjatun toiminnan.



1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

9S Solutions,	turvalaitejärjestelmän toimitus ja huolto
Kuntien Tiera	sähköinen ovenavauspalvelu, avaimeton lääkekaappi
Tunstall Oy,	sähköisen ovenavauksen järjestelmä
Kajaanin Lukko,	sähkölukkojen asennus
Lindström,	henkilöstö työvaate vuokraus ja huolto
Axitare Oy,	lääkeautomaatit
Evondos,	lääkeautomaatit
OivaHealth Oy,	kuvapuhelinpalvelu
Vuokatin apteekki,	lääkkeiden annosjakelu
SOL,	toimistotilojen siivous
Compass Group,	kotiinkuljetusateriat
Sotkamon kunta,	tilapalvelut ja kiinteistöhuolto
Securitas,	vartiointipalvelu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja tietosuojasta. Palveluntuottaja toimii yhteisesti laadittujen sopimusten ja toimintaohjeiden mukaisesti. Toimintaa seurataan ja palveluntuottajien kanssa pidetään säännöllisesti laatupalaverit yleensä yksi-kaksi kertaa vuodessa. Toiminnassa havaituista epäkohdista ollaan yhteydessä palveluntuottajaan viivytyksettä. Yksiköihin ostetut palvelut on kilpailutettu ja toimitaan voimassa olevien sopimusten mukaisesti. Kilpailutusvaiheessa palveluntuottajilta on vaadittu tarkat selvitykset toiminnastaan, sen kehittämisestä ja prosesseista. Varsinaista erillistä omavalvontasuunnitelmaa ei palveluntuottajilta ole kilpailutusprosessissa vaadittu.



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA YLLÄPITO

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan vuosittain ja ajantasaisuus varmistetaan aina toiminnan muuttuessa.

Sotkamon kotihoidon omaevalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa niin, että se toimii päivittäisen toiminnan työvälineenä. Sotkamon omaevalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyötyössä henkilöstön edustajien kanssa, varmistaen henkilöstön näkemysten huomioimisen.

Hyödynnämme asiakkailta/ läheisiltä saatua palautetta omaevalvontasuunnitelman laadinnassa.

Omaevalvonnan laadinnasta ja seurannasta vastaa palveluesihenkilö Jaana Hyvärinen 044 7502837 sekä palveluysikköpäällikkö Leena Laurikainen 044 797 4777.

Hyväksytty omaevalvontasuunnitelma viedään asiakirjahallintaohjelmaan ja se on julkisesti nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla sekä laadunhallintajärjestelmässä. Palveluysikön omaevalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä kotihoidon ilmoitustaululla sekä Kainuun hyvinvointialueen internetsivuilla. Pyydettyessä omaevalvontasuunnitelma toimitetaan asiakkaalle kotiin.

3 PALVELUYKSIKÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Sotkamon kotihoidon toiminta-ajatus on tukea kotihoidon palvelua tarvitsevan asiakkaan kotona asumista tukemalla hänen toimintakykyään ja voimavarojaan yhdessä lähiverkoston kanssa.

Sotkamon kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista tukemalla hänen toimintakykyään, hyvinvointiaan ja turvallisuuttaan yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Toiminta perustuu kuntouttavaan työotteeseen, jossa korostetaan asiakkaan omatoimisuutta, voimavarojen vahvistamista ja osallistumista arjen toimintoihin.

Sotkamon kotihoidon toiminta perustuu yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin. Teemme työtä yhteisillä tavoitteilla. Johtamisessa edellytämme valmentavaa ja palvelevaa otetta. Uudistumme kestävästi. Toimimme yhdessä, avoimesti ja toisia arvostaen. Yksikössämme johtaminen perustuu valmentavaan johtamiseen, joka tukee henkilöstön ammattiosaamista, itseohjautuvuutta ja vastuullisuutta arjen työssä. Työntekijöitä kannustetaan kehittämään omaa osaamistaan, tekemään itsenäisiä ratkaisuja ja osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Tavoitteena on jatkuva oppiminen ja oman osaamisen ylläpitäminen, työhyvinvointi ja asiakaslähtöinen palvelu.

Mahdollistamme asiakkaan osallisuutta ja tuemme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Kohtelemme asiakasta hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tuemme asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä tarjoamalla turvallista hoitoa ja huolenpitoa. Hoidamme asiakasta toimintakykyä edistävällä kuntouttavalla työotteella ja tuemme asiakasta omatoimisuuteen päivittäisissä askareissa. Kannustamme omaisia



osallistumaan asiakkaan tukemiseen. Jos asiakas ei selviydy itsenäisesti, avustamme päivittäisissä toiminnoissa asiakassuunnitelman mukaisesti.

Yksikössämme asiakkaan itsemääräämisoikeus on keskeinen periaate, joka ohjaa kaikkea kotihoidon suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaalla on oikeus päättää omasta elämästään, arjestaan ja hoidostaan – ja tätä oikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon aktiivisesti ja systemaattisesti. Hoito ja huolenpito perustuvat yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan, joka toimii konkreettisena välineenä itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua arjen päätöksentekoon ja häntä tuetaan tekemään valintoja omien voimavarojensa mukaan. Henkilöstö toimii ohjaavana ja tukevana, ei määrävänä, ja pyrkii vahvistamaan asiakkaan omaa toimijuutta ja osallisuutta.

Asiakasta kohdellaan aina kunnioittavasti ja yksilöllisesti, hänen vakaumustaan, yksityisyyttään ja elämänhistoriaansa arvostaen. Itsemääräämisoikeuden tukeminen näkyy myös siinä, että asiakas voi kieltäytyä palveluista tai valita niiden toteutustavan mahdollisuuksien mukaan

Asiakkaan palvelut varmistetaan asiakassuunnitelman avulla, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Palvelu alkaa määräaikaisella kuntouttavalla arviointijaksolla, jonka aikana ensisijaisesti palvelut tuotetaan teknologian avulla (lääkeautomaatti, kuvapuhelin). Arviointijakson aikana tuetaan asiakasta omatoimisuuteen sekä arvioidaan asiakkaan palvelun tarve. Arviointijaksolla seuraamme asiakkaan toimintakykyä säännöllisesti. Teknologian käyttö palveluiden toteuttamisessa suunnitellaan asiakaskohtaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Teknologian käyttöön tarvitaan asiakkaan suostumus, joka kirjataan asiakas- ja potilastietoihin.

Yhteistyö asiakkaan lähiverkoston ja omaisten kanssa on keskeistä. Omaisia kannustetaan osallistumaan asiakkaan tukemiseen.

Kainuun hyvinvointialueen ja Sotkamon kotihoidon arvot ovat vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus (VALO).

Arvomme korostavat huolehtimista ja vastavuoroisuutta sekä yksilön oikeutta tulla kohdatuksi hyvin. Arvot ovat pysyviä valintoja, jotka vaikuttavat yksilöön ja yhteisöihin. Niiden perusteella voimme arvioida, kehittää ja tarvittaessa muuttaa toimintaamme.

Arvot näkyvät niin työyhteisön sisällä kuin asiakaskäynneillä. Asiakkaat voivat luottaa siihen, että heidän hoitonsa toteutetaan asianmukaisesti.

Arvot näkyvät Sotkamon kotihoidossa seuraavasti:

Vastuullisuus: Kotihoidon henkilöstö toimii vastuullisesti huolehtimalla asiakkaiden hyvinvoinnista ammattitaitoisesti ja luotettavasti. Työ perustuu asiakassuunnitelmaan, jota toteutetaan yksilöllisesti arjen työssä asiakaskäynneillä. Asiakkaan turvallisuus kotona ja arjen sujuvuus ovat aina etusijalla



Avoimuus: Avoimuus näkyy kotihoidon arjessa selkeänä viestintänä asiakkaiden, omaisten ja työyhteisön välillä. Työntekijät kertovat hoitoon liittyvistä asioista, aikatauluista ja mahdollisista muutoksista. Työyhteisössä avoimuus tarkoittaa myös sitä, että jaetaan tietoa, kuunnellaan toisia ja annetaan sekä vastaanotetaan palautetta rakentavasti. Avoin toimintatapa lisää luottamusta ja vahvistaa yhteistyötä asiakkaan parhaaksi.

Luotettavuus: Luotettavuus tarkoittaa sitä, että asiakkaat ja omaiset voivat luottaa kotihoidon ammattitaitoiseen henkilöstöön. Työntekijät tekevät työnsä huolellisesti ja noudattavat asiakassuunnitelmassa sovittuja asioita. Luotettavuus näkyy myös siinä, että asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Oikeudenmukaisuus: Oikeudenmukaisuus tarkoittaa, että kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja kunnioittavasti – riippumatta taustasta, tilanteesta tai henkilökohtaisista mieltymyksistä. Palvelut järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaan, ja jokaisella on oikeus saada laadukasta hoitoa.

4 RISKIENHALLINTA

Sotkamon kotihoidon omavalvonta pohjautuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Hyvä riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintaa, joka perustuu ajantasaiseen tietoon, dokumentointiin ja raportointiin.

Tunnistamme riskejä osana tavanomaista johtamista, päätöksentekoa, toimintaa ja sen suunnittelua sekä seuranta ja arviointia.

4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Sotkamon kotihoidossa laatua ja turvallisuutta varmistetaan ja parannetaan tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Toimimme suunnitelmallisesti epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet vaara- ja haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen kotihoidossa on käytössä Haipro -järjestelmä, jonne ilmoitetaan:

- asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset
- työturvallisuusilmoitukset
- tietoturva ja -suojailmoitukset
- sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset ([järjestelmä])

Haipro-järjestelmään ilmoitetaan turvallisuushavaintoja ja läheltä piti tilanteita sekä vaara- ja haittatapahtumia. Haipro-järjestelmään sisältyy myös asiakkaan, potilaan ja läheisen



mahdollisuus tehdä ilmoitus hoitoon/palveluun liittyvästä turvallisuushavainnosta tai vaaratapahtumasta.

Tarvittaessa asiakkaalle tai hänen omaiselleen kerrotaan kotikäynnin yhteydessä mahdollisuudesta antaa palautetta toiminnastamme – sekä positiivista että kehittämis ehdotuksia. Palautteen voi antaa suoraan työntekijälle tai esihenkilölle, tai hyödyntää hyvinvointialueen virallista palautekanavaa. Palautteet käsitellään työpaikan henkilökunnan palaverissa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja laadun parantamisessa.

Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi (TTL 10 §) toteutetaan Sotkamon kotihoidossa, säännöllisesti joka toinen vuosi tai aina, kun toiminta muuttuu olennaisesti. Arviointi tehdään riskienhallintatoimenpideohjelman mukaisesti, jolloin tunnistetaan riskien todennäköisyys, seurauksen luonne ja vakavuus. Tämä mahdollistaa ennakoivan työskentelyn ja turvallisen työympäristön ylläpitämisen.

Työn vaarojen arviointi toteutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilökunta osallistuu aktiivisesti vaarojen tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun. Työntekijöiden havainnot ja kokemukset ovat keskeisessä roolissa turvallisuusriskien kartoittamisessa ja ehkäisemisessä.

Arvioinnin tulokset dokumentoidaan ja käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa, ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan suunnitelmallisesti. Työturvallisuuden kehittäminen on jatkuvaa ja osa arjen toimintaa, ja se tukee sekä henkilöstön hyvinvointia että asiakkaiden turvallista hoitoa.

Sotkamon kotihoidossa turvallisuuden edistäminen on osa arjen toimintaa. Koko henkilöstö osallistuu vuosittain turvallisuuskävelyihin, jotka järjestetään palveluesihenkilön johdolla. Ne sisältävät sekä uusien työntekijöiden perehdytykseen että koko henkilöstön vuosittaiseen turvallisuustyöhön.

Turvallisuuskävelyiden ja yhteisten koulutusten avulla kehitetään työympäristöä ja omaa työtä turvallisuuslähtöisesti. Henkilöstö oppii havainnoimaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä sekä arvioimaan työssä esiintyviä riskejä ja haittatapahtumia.

Palveluesihenkilö vastaa turvallisuuskäytäntöjen toteutumisesta ja dokumentoinnista HR-järjestelmään. Yhteinen osallistuminen vahvistaa turvallisuuskulttuuria ja tukee sekä työntekijöiden että asiakkaiden hyvinvointia.

4.2 Riskienhallinnan työnjako

Sotkamon kotihoidon esihenkilö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Ennakoinnilla estämme vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Jokaisen yksikössä työskentelevän on tärkeää ymmärtää tapatumien syyseuraussuhteet ja mahdolliset tahattomat seuraukset.



Sotkamon kotihoidon esihenkilö vastaa omavalvonnasta ja perehdyttää henkilöstön omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon sekä henkilöstölle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa turvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat meille osa joka päivästä arjen työtä. Turvallisuuskysymysten käsittelyllä luomme myönteistä asenneympäristöä. Riskienhallinnassa olemme sitoutuneita ja aktiivisia toimijoita. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Alihankkijoiden kanssa tehdyissä sopimuksissa on kuvattu riskienhallinnan roolit ja vastuut. Asiakasturvallisuustilanteissa noudatetaan alihankkijan kanssa sovittuja toimintamalleja.

4.3 Riskien ja vaaratilanteiden tunnistaminen sekä epäkohtien ilmoitusvelvollisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta Sotkamon kotihoidossa. Työyhteisössämme on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Sotkamon kotihoidossa jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista esihenkilölle. Ilmoituksen saatuaan esihenkilö yhdessä työntekijöiden kanssa käynnistää prosessin turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Valvontalaki § 29 Ilmoitusvelvollisuus:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset uhat puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan, uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.



4.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen sekä korjaavat toimenpiteet

Sotkamon kotihoidossa toimitaan suunnitelmallisesti epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Toteutuneet haattatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan jatkotoimet. Riskien käsittelyprosessissa määritellään ja päätetään tarvittavat riskikohtaiset toimenpiteet, nimetään vastuuhenkilöt ja tavoiteaikataulu. Haattatapahtumista käydään keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Sotkamon kotihoidossa toimitaan suunnitelmallisesti epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Henkilöstöä ohjataan haattatapahtumien raportointiin mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan haattatapahtumasta. Henkilöstön osaaminen haattatapahtumien raportointiin varmistetaan koulutuksella sekä työyhteisön palaverissa asioita kertaamalla. Toteutuneet haattatapahtumat kirjataan, esihenkilö analysoi, raportoi ja toteuttaa jatkotoimet. Riskien käsittelyprosessissa määritellään ja päätetään tarvittavat riskikohtaiset toimenpiteet, nimetään vastuuhenkilöt ja tavoiteaikataulu. Haattatapahtumista käydään keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Seuranta- ja palautejärjestelmän pääkohdat ovat:

1. vaaratapahtumien tunnistaminen
2. vaaratapahtumista ilmoittaminen ja kirjaaminen HaiPro -järjestelmään
3. vaaratapahtumasta ilmoittaminen potilaalle
4. vaaratapahtumien käsittely ja seuranta
5. palautteen hyödyntäminen ja vaaratapahtumista oppiminen
6. toimintatapojen kehittäminen ja muuttaminen

Jokaisen työntekijän vastuulla on havainnoida työympäristöä ja tunnistaa tilanteet, joissa potilasturvallisuus on vaarantunut tai olisi voinut vaarantua. Tapahtumien tunnistaminen perustuu työntekijän omiin havaintoihin, kollegan kertomaan tai potilaan palautteeseen. Asiakasta informoidaan tapahtuneesta, ellei hän ole jo tietoinen asiasta.

Kun vaaratapahtuma tunnistetaan, työntekijä kirjaa sen HaiPro on sähköiseen järjestelmään

- Ilmoitus tehdään **nimettömästi tai nimellä**, riippuen organisaation käytännöistä.
- Ilmoituslomakkeessa kuvataan:
 - Mitä tapahtui
 - Missä ja milloin tapahtui
 - Ketkä olivat osallisina
 - Mitkä olivat seuraukset
 - Mitä olisi voitu tehdä toisin

Sotkamon kotihoidossa toimintatapojen kehittäminen on olennainen osa asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Esihenkilö toimii vastuuhenkilönä vaara- ja



haittatapahtumien käsittelyssä. Hän arvioi tapahtuman vakavuuden ja voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen hyvinvointialueen Vakavat-tiimille, joka toteuttaa systemaattisen ja syyllistämättömän selvityksen tapahtumasta.

Vakavat-tiimin tehtävänä on tunnistaa juurisyyt, kehittää toimintaa ja vahvistaa turvallisuuskulttuuria. Selvitysten pohjalta voi nousta esiin koulutustarpeita henkilöstön osaamisen kehittämiseksi tai tarvetta muuttaa käytössä olevia toimintatapoja. Kehittämistoimenpiteet voivat liittyä esimerkiksi työprosessien selkeyttämiseen, ohjeistusten päivittämiseen tai työympäristön turvallisuuden parantamiseen.

Esihenkilö vastaa siitä, että haittatapahtumat ja niistä johdetut kehittämistoimet käsitellään avoimesti henkilöstön yhteisissä palaverissa. Palaverit tarjoavat mahdollisuuden keskustella tapahtumista, jakaa kokemuksia ja oppia yhdessä. Tämä edistää jatkuvaa kehittämistä, yhteistä vastuunkantoa ja turvallisuutta tukevia toimintatapojen muutoksia.

4.5 Varautuminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021) säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja hyvinvointialueiden varautumisesta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Sotkamon kotihoidon varautumisen tarkoituksena on varmistaa asiakastyön mahdollisimman häiriötön jatkuminen sekä tilanteen vaatima reagointi- ja toimintakyky normaaliolojen häiriötilanteissa.

Konkreettiset ohjeet (toimintakortit) esim. häiriötilanteisiin ovat yksiköissä.

Turvallisuuskäytännöt huomioidaan kotihoidossa osana normaalia toimintaa.

Sotkamon kotihoidossa turvallisuuskäytännöt on osa päivittäistä toimintaa. Yksiköissä on käytössä konkreettiset toimintakortit varautumisen kansiossa, valmiuslaatikossa, häiriötilanteiden varalle. Jotta kaikki työntekijät tuntevat yksiköissä käytössä olevat turvallisuuskäytännöt, kuten a valmiuslaatikon sisällön, tiedonsaanti varmistetaan seuraavin keinoin:

- Turvallisuuskäytännöt käydään läpi osana perehdytysohjelmaa. Uusi työntekijä tutustuu varautumisen kansioon ja valmiuslaatikon sisältöön
- Turvallisuuskäytännöt kerrataan säännöllisesti työyhteisön palaverissa.
- Sotkamon kotihoidon perehdytyksestä vastaava henkilö huolehtii siitä, että kaikki työntekijät tuntevat käytössä olevat materiaalit ja osaavat toimia niiden mukaisesti.

5 PALVELUYKSIKÖN ASIAKASTURVALLISUUS

Pyrimme toteuttamaan asiakasturvallisuutta yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Asiakasturvallisuuteen sisältyy hoidon ja palvelutarpeenarvointi RAI-toimintakykymittaria hyödyntäen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Varmistamme hoitoa ja palvelua saavan henkilön henkilöllisyyden sekä asianmukaisten tietojen kirjaamisen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin.



Palovaroittimien hankinta- ja kunnossapitovelvollisuus on rakennuksen omistajalla tai taloyhtiöllä. Laitteen toimivuuden varmistaminen ja paristojen vaihto on asukkaan vastuulla. (Laki pelastuslain muuttamisesta 463/2023, siirtymäaika vuoden 2025 loppuun mennessä). Asiakassuunnitelmaa tehtäessä kartoitetaan haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan mahdollisuudet ja avuntarve.

Asiakasturvallisuuden edistämiseksi teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Meillä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistamme palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille, maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilöstön toiminnan ja tilojen turvallisuudesta huolehdimme omissa toimitiloissamme järjestämällä pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset säännöllisesti yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten sekä kiinteistön omistajan kanssa. Osallistumme työnantajan järjestämiin hätäensiapukoulutuksiin.

6 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA

6.1 Itsemääräämisoikeuden suojaaminen

Sotkamon kotihoidossa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tuetaan ja vahvistetaan hänen osallistumistaan hoidon ja palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskevan asian käsittelemme ja ratkaisemme siten, että ensisijaisesti otamme huomioon hänen etunsa ja kuulemme häntä ennen päätöksen tekemistä.

Asiakassuunnitelmaa laadittaessa ja seuratessa kuulemme asiakasta, asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä, mikäli asiakas ei itse kykene itseään ja tarpeitaan ilmaisemaan. Kirjaamme asiakkaan mielipiteen ja oman tahdon asiakassuunnitelmaan.

Perustuen eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuun (EOAK/4738/2019) kotihoidon asiakkaiden kohdalla ei ole mahdollista käyttää rajoitustoimenpiteitä kuten puuttumista liikkumisen vapauteen ja itsemääräämisoikeuteen. Mikäli asiakasta hoitava omainen käyttää rajoittamiseen tarkoitettua välinettä, on arvioitava sekä asiakkaan että häntä hoitavan henkilön avun tarve. Arvioinnissa on kiinnitettävä erityistä huomiota sekä käytettyjen palveluiden riittävyyteen, että niiden soveltuvuuteen.

Sotkamon kotihoidossa rajoittamistoimenpiteiden käyttö ei ole sallittua, eikä asiakkaan liikkumisvapauteen tai itsemääräämisoikeuteen voida puuttua ilman lainmukaista perustetta.

Rajoittamisen ennaltaehkäisy perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, toimintakyvyn tukemiseen ja riittävien palveluiden järjestämiseen. Mikäli kotihoidon työntekijä havaitsee, että asiakasta hoitava omainen käyttää rajoittamiseen tarkoitettua välinettä (esimerkiksi sängynlaitoja tai lukittavia ovia), on arvioitava avun tarve uudestaan. Arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota käytettyjen palveluiden riittävyyteen ja soveltuvuuteen. Mikäli rajoittamistoimenpiteisiin on tarvetta, viedään asia kotihoidon vastuulääkärin tietoon ja rajoittamistoimenpiteistä tehdään potilasasiakirja merkintä ja rajoitus on aina määräaikainen.



Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan turvallisuus ja hyvinvointi toteutuvat ilman rajoittavia toimenpiteitä. Tämä edellyttää tiivistä yhteistyötä asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilöstön kanssa sekä palveluiden jatkuvaa arviointia. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan tunnistamaan tilanteet, joissa rajoittamisen riski voi ilmetä, ja toimimaan ennaltaehkäisevästi.

6.2 Tiedonsaanti

Kaikissa tilanteissa ja hoidon/palvelujen vaiheessa asiakkaalla on oikeus riittävälle tiedonsaannille. Yksikkömme asiakkaalla on julkisuuslain 12 §:n ja henkilötietolain 26 §:n mukaan oikeus saada tietoa siitä, mitä häntä koskevia tietoja on tallennettu potilas- ja asiakasasiakirjoihin. Annamme asiakkaalle tietoa hänen sairauksistaan, hoitovaihtoehtoista ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskeistä. Asiakkaan määrittelemällä ensisijaisella yhteyshenkilöllä tai laillisella edustajalla on tiedonsaantioikeus.

Sotkamon kotihoidossa asiakkaan tiedonsaanti pyritään varmistamaan selkeällä kommunikoinnilla asiakastyössä. Asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänen asioistaan, oli kyse sitten lääkiasioista tai kotihoidon käyntien sisällöistä tai tavoitteista. Työntekijät noudattavat tietosuojalainsäädäntöä ja Kainuun hyvinvointialueen ohjeita varmistaakseen, että asiakkaan tiedot käsitellään turvallisesti ja luottamuksellisesti. Asiakas voi pyytää nähtäväksi omia potilasasiakirjojaan kirjallisesti. Työntekijät ohjaavat tarvittaessa, miten pyyntö tehdään.

Kainuun hyvinvointialueen asiakkaat voivat saada omia potilas- ja asiakastietojaan seuraavilla tavoilla:

- **Sähköisesti:**
 - **Suomi.fi-viestit:** Asiakas voi lähettää sähköisiä tietopyyntöjä vahvalla tunnistautumisella (esim. verkkopankkitunnuksilla).
 - **Omasote-asiantuntijapalvelu:** Mahdollistaa suojatun viestinnän ja kirjausten tarkastelun.
- **Kirjallisesti:**
 - Paperilomakkeella tai vapaamuotoisella kirjeellä, jotka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.
 - Sähköpostitse: Yleiset tietopyynnot osoitteeseen kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi, potilas- ja asiakastietopyynnot osoitteeseen sote.arkisto@kainuu.fi.
- **Henkilökohtaisesti:**
 - Asiakas voi keskustella hoitavan henkilökunnan kanssa tai varmistaa ymmärtäneensä annetun tiedon oikein.
 - On tärkeää myös, että asiakas itse ilmoittaa kotihoitoon muutoksista esimerkiksi lääkitykseen tai henkilötietoihin liittyen.
- **Sosiaaliasiavastaava:**
 - Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse tai Omasote-palvelun kautta, jos hänellä on kysyttävää oikeuksistaan.

6.3 Asiakkaiden ja läheisten kohtelu ja osallisuus

Sotkamon kotihoidossa asiakaslähtöisyys on toimintamme lähtökohta. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitamme asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan palveluihin ja hoitoonsa.

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa yksikössämme sitä, että hoidon ja palveluiden kokonaisuus toimii



asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisesti ja asiakas on tyytyväinen saamaansa hoitoon tai palveluun.

Asiakkaan kuuleminen ja osallisuus lisää kotihoidon asiakkaan turvallisuutta sekä sitoutumista. Kiinnitämme huomiota ja tarvittaessa reagoimme epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta tai läheistä kohtaan. Hyödynnämme asiakaspalautteiden tuloksia ja asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta toiminnan kehittämisessä ja jatkuvassa parantamisessa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista oikeuttaa asiakkaan saamaan sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta kohtelemme siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Otamme huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteen, edun ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Sotkamon kotihoidossa asiakkaan kuuleminen ja osallisuus ovat keskeisiä turvallisuuden ja luottamuksen rakentamisessa. Mikäli asiakas tai omainen kokee epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, siihen puututaan viipymättä ja kunnioittavasti.

Näemme osallisuuden kotihoidon keskeisenä voimavarana ja arjen turvallisuuden luojana. Asiakkaan ja hänen läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on meillä olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaannin turvaaminen on peruslähtökohta osallisuudelle.

Palveluja käyttävillä asiakkailla on käytössä erilaisia palautekanavia. Asiakaspalautetta ja kehittämis ehdotuksia voi antaa suoraan esihenkilölle, joko suullisena tai kirjallisena. Myös ilmoituksen teko vaaratapahtumasta tai turvallisuushavainnoista on asiakkaiden käytettävissä. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivujen kautta voi antaa palautetta reaaliaikaisesti sähköisen asiakaspalauttejärjestelmän kautta.

Palautteen tullessa esihenkilölle, hän arvioi tilanteen ja käsittelee sen tarvittaessa:

- henkilökohtaisesti työntekijän kanssa,
- yhteisessä henkilöstöpalaverissa, tai
- yhdessä asiakkaan/omaisen, työntekijän ja esihenkilön kanssa, mikäli tilanne sitä edellyttää.

Käsittelyssä korostetaan avoimuutta, ratkaisukeskeisyyttä ja syyllistämättömyyttä. Tavoitteena on ymmärtää tapahtunut, kuulla kaikkia osapuolia ja sopia tarvittavista toimenpiteistä, joilla vastaavaa tilannetta voidaan ennaltaehkäistä jatkossa.

Asiakkaan tai omaisen kokemus otetaan vakavasti, ja heille tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta kirjallisesti tai suullisesti. Tarvittaessa voidaan ohjata asiakas ottamaan yhteyttä esimerkiksi sosiaaliasiavastaavaan.

Käsittelyprosessin jälkeen esihenkilö vastaa siitä, että mahdolliset kehittämistoimenpiteet viedään käytäntöön ja että tapahtuma dokumentoidaan asianmukaisesti.



Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista oikeuttaa asiakkaan saamaan sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta kohtelemme hänen vakaumustaan, yksityisyyttään ja ihmisarvoaan kunnioittaen. Otamme huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet, edun ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

6.4 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaiden hoitoon ja kohteluun liittyvien epäkohtien ilmaantuessa selvitämme tilanteen avoimella keskustelulla hoitoa antaneen tai/ja hänen esihenkilönsä kanssa.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan palveluun tai kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön johdolle. Muistutuksen voi tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen, jos potilaalla itsellään ei ole mahdollisuuksia sitä itse tehdä. Muistutus on vapaamuotoinen. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa; kohtuullisena aikana voidaan pitää 1–4 viikon vastausaikaa.

Selvitämme muistutuksessa esille tuodut asiat kaikkia osapuolia kuullen ja annamme kirjallisen vastauksen. Vastauksesta käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassamme on asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, puutumme asiaan heti omavalvonnan keinoin ja korjaamme toimintaa.

Palveluesihenkilö huolehtii siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esim. potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu, neuvomme asiakasta asian eteenpäin viemisessä. Tarvittaessa teemme ilmoituksen valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

Arvioinnissa otamme mahdollisimman objektiivisesti kantaa siihen:

- saiko asiakas hyvää hoitoa ja kohtelua ja hoidettiin asiakasta yhteisymmärryksessä hänen (tai omaisten) kanssa
- tapahtuiko virheitä tai oliko hoidossa puutteita; minkälaisia ne olivat ja mikä merkitys niillä oli asiakkaalle
- toimivatko hoitoon osallistuneet yksikön toimintaohjeiden ja/tai yleisten suositusten mukaisesti
- olisiko jonkun tai joidenkin hoitoon osallistuneiden pitänyt toimia toisella tavalla
- saako asiakasasiakirjojen perusteella käsityksen tapahtumien kulusta
- pitääkö toimintayksikön käytäntöjä muuttaa tapahtumien johdosta tai onko syytä ryhtyä muihin toimenpiteisiin

Asian arvioinnin jälkeen havaitusta virheellisestä toiminnasta tai muista havaituista epäkohdista ja mahdollisesta potilasvahingosta esitämme pahoittelut. Kuvaamme ne toimenpiteet, joihin on tarpeen ryhtyä sekä organisaation että yksittäisten työntekijöiden osalta ja missä aikataulussa



toimenpiteet on tarkoitus toteuttaa. Sovimme kehittämistoimenpiteistä ja määrittelemme vastuuhenkilöt niiden toteuttamiselle ja seurannalle.

Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Jos kanteluasiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, valvontaviranomainen (Valvira, aluehallintovirasto) voi siirtää asian käsiteltäväksi muistutuksena ko. toimintayksikönsä. Siirtämisestä ilmoitetaan kantelun tekijälle.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteydessä voivat olla myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Potilasasiavastaava potilasasiavastaava@kainuu.fi

Puh. 044 710 1324 Palveluajat maanantai – perjantai

Potilasasiavastaavapalvelun sihteeri, potilasasiamiespalvelu@kainuu.fi

Puh. 044 763 0487 Palveluajat maanantai – tiistai

Sosiaaliasiavastaavalle voi lähettää viestin Omasote-palvelun kautta. Viestin lähettäminen edellyttää tunnistautumisen palveluun verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella, minkä vuoksi se on tietoturvallinen viestinvälitys.

Sosiaaliasiavastaava 044 797 0548, Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8-11

7 PALVELUN SISÄLTÖ

7.1 Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma

Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköömme asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa asiakkaan niin halutessa. Lähtökohtana palvelutarpeen arvioinnissa ovat asiakkaan omat voimavarat sekä hänen kokemansa tuen ja palvelun tarve. Kartoitamme myös omaisten mahdollisuuden osallistua hoitoon ja tuemme omaisten osallisuutta. Palvelutarpeen arviointi perustuu fyysisiin, psyykkisiin,



kognitiivisiin sekä sosiaalisiin tarpeisiin, joiden perusteella laadimme asiakasta osallistamalla hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa vastaavan asiakassuunnitelman. Arvioinnin määrittämisen tukena käytämme RAI-mittaristoa. Päätös palvelujen myöntämisestä tehdään palvelutarpeen arvioinnin perusteella Kainuun hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymien palvelujen myöntämisperusteiden mukaisesti.

Asiakassuunnitelmaan kirjaamme asiakkaan avun, tuen ja arkikuntoutuksen muodot, joita asiakas tarvitsee arjessaan. Asiakassuunnitelma päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja arkikuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Asiakassuunnitelmaa laadittaessa kiinnitämme huomiota asiakkaan jäljellä oleviin voimavaroihin ja huomioimme asiakkaan tarpeet mahdollisimman monipuolisesti. Asiakkaan arjen tavoitteet kirjataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Omahoitaja vastaa arvioinnin ja suunnittelun toteuttamisesta.

Kotihoidon asiakkuus alkaa määräaikaisella arviointijaksolla, jonka aikana yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan moniammatillisesti asiakkaan tilannetta, toimintakykyä, voimavaroja ja kodin olosuhteita sekä verkostojen tukimahdollisuuksia. Kotiutushoitaja toimii arviointijaksolla sairaanhoitajana. Hän aloittaa arviointijakson ja tiedottaa siitä tiimiläisiä.

Hoidon jatkuvuutta turvaamme siten, että asiakkailla on voimassa olevat palvelupäätökset ja asiakassuunnitelman toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelman laadimme yhdessä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Palvelujen piirissä olevan asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa yksikkömme kotiutushoitaja / oma sairaanhoitaja päivittää palvelut toteuttamissuunnitelman.

Seuraamme asiakassuunnitelman toteutumista tarkastamalla asiakkaan palvelutunnit kuukauden välein. Arvioimme asiakkaan toimintakykyä ja hoidon toteutumista vähintään kuuden kuukauden välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Asiakkaan palveluntarve voi kasvaa tai vähentyä toimintakyvyn muuttuessa. Palvelutarpeen muuttuessa muutoksen syy kirjataan asiakassuunnitelmaan. Oman tiimin työntekijät vastaavat suunnitelman päivittämisestä.

Asiakassuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma ohjaavat tiimin päivittäistä työskentelyä. Ne ovat koko tiimin – lähihoitajien ja sairaanhoitajien – yhteinen työväline, jonka avulla varmistetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden toteutuminen arjessa.

- Kaikki tiimin jäsenet perehtyvät asiakkaan suunnitelmiin ja toimivat niiden mukaisesti.
- Lähihoitajat seuraavat ja kirjaavat päivittäisiä havaintoja asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja suunnitelman toteutumisesta.
- Sairaanhoitajat tukevat hoitotyön asiantuntijoina, osallistuvat suunnitelmien laadintaan ja päivitykseen yhdessä lähihoitajien kanssa
- Tiimipalavereissa käsitellään asiakkaiden tilanteita, arvioidaan suunnitelmien toteutumista ja sovitaan tarvittavista muutoksista yhdessä.
- Poikkeamat tai muutostarpeet kirjataan ja käsitellään tiimissä, ja suunnitelmia päivitetään tarpeen mukaan.



Sosiaalihuoltolain 1301/2014 42:ssä § säädetään omatyöntekijän nimeämisestä, lähtökohta on, että omatyöntekijä nimetään aina, ellei se ole ilmeiden tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, ellei muuhun ole perustetta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Sotkamon kotihoidossa omaksi työntekijäksi on nimetty sairaanhoitaja, joka toimii asiakkaan hoidon vastuuhenkilönä ja koordinoijana, yhteistyössä tiimin kanssa:

- Laatii ja päivittää toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan, omaisten ja tiimin kanssa.
- Seuraa asiakkaan terveydentilaa ja toimintakykyä, tekee hoidon arviointeja ja tarvittaessa konsultoi muita ammattilaisia.
- Tukee lähihoitajia hoitotyön toteutuksessa, ohjaa ja neuvoo tarvittaessa.
- Osallistuu arviointijaksoihin ja palvelutarpeen arviointiin, erityisesti kotiutushoitajan roolissa.
- Vastaa siitä, että suunnitelmat ovat ajantasaisia ja vastaavat asiakkaan tarpeita, mutta toteutus on koko tiimin vastuulla.

7.2 Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta

Asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta tapahtuvat yksikössämme yksilöllisesti laadittujen asiakassuunnitelmien yhteydessä määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Rai-toimintakykyarvioinneilla seurataan asiakkaiden voinnin ja toimintakyvyn kehitystä sekä myös laatu- ja vaikuttavuusmittarista saatua tietoa, jonka avulla tehdään kehittämistoimenpiteitä ja osaamisen kehittämistä.

Asiakkaan toimintakykyä tukeva työote koskettaa koko palveluketjua; asiakasohjaajasta lääkäreihin, fysioterapeutteihin, hoitajiin yms. Se ei rajaudu vain hoitotyöhön. Koko palveluketju on merkittävässä roolissa siinä, millaisen mielikuvan asiakas saa omasta toimintakyvystään, mahdollisuuksistaan ja arkikuntoutuksesta. Asiakkaan toimintakykyä tukeva työote ei ole vain sitä mitä fyysisesti teemme. Se on myös tapamme asennoitua, kohdata asiakas ja kehittää omaa työtämme.

Lääkäri vastaa asiakkaamme lääketieteellisestä hoidosta. Sotkamon kotihoidolla ei ole omaa nimettyä lääkäriä, vaan palvelu saadaan terveysaseman lääkäreiltä.

Kotihoidolla on oma fysioterapeutti, joka on mukana arvioimassa, tukemassa ja edistämässä asiakkaan kotona pärjäämistä, lisäksi hän tukee henkilökunnan osaamista työssään.

Suunterveys on osa koko kehon terveyttä ja hyvää elämänlaatua. Terve suu on keskeinen hyvinvoinnin edellytys. Huono suunterveys kytkeytyy monin tavoin useisiin elämänlaatua heikentäviin sairauksiin. Yksikössämme on nimetty hammashoidon vastuutyöntekijä.



7.3 Turvallinen lääkehoito

Lääkehoidon turvallisuus Sotkamon kotihoidossa perustuu mm. yhteisiin ohjeisiin, henkilöstön osaamiseen sekä moniammatilliseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa hänen lääkehoitonsa suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelmaa. Yksikkömme lääkehoito perustuu kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on 27.5.2024 sekä päivitetty 6.8.2024

Lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa nimetty lääkehoitovastaava yhdessä palveluesihenkilön kanssa.

Yksikkömme työntekijät vastaavat lääkehoidon osaamisen ylläpitämisestä ja suorittavat lääketentit 5 vuoden välein. Lääkehoidon toteuttamisesta ja arvioinnista vastaavat hoitajat kukin voimassa olevan lääkehoitoluvan mukaisesti, lääkeluvassa on huomioitava annetut näytöt. HR – koulutustietojen ylläpitäjä kirjaa lääkehoidon pätevyydet HR-järjestelmään, kun kaikki osa-alueet on suoritettu ja luvan antajat ovat sen allekirjoittaneet.

7.4 Kotihoidon teknologia ja lääkinnälliset laitteet

Turvapuhelinpalvelu

Turvapuhelinpalvelun tarkoituksena on tukea kotona selviytymistä, lisätä tarvittaessa turvallisuuden tunnetta ja mahdollistaa avun saanti kotiin ympäri vuorokauden.

Turvapuhelimeen on mahdollista liittää ovihälytin, joka ilmoittaa asiakkaan poistumisesta kodista. Arvioimme asiakkaan turvapuhelimen tarpeen asiakkaan asiakassuunnitelmaa tehtäessä ja jatkuvasti asiakkaan toimintakyvyn perusteella.

Turvapuhelimet ja ovihälyttimet asennetaan laitetoimittajien ohjeiden mukaisesti ja laitteiden toimivuus tarkistetaan asennuksen yhteydessä sekä kerran kuukaudessa. Laitteiden testaus tapahtuu sopimuksessa sovittuna käytäntönä, joko asiakas itse/ omainen tai säännöllisiltä asiakkailta kotihoito. Kiinnitämme erityistä huomiota asiakkaiden/omaisten ohjaamiseen.

Rannehälyttimestä tehty hälytys välittyy turvapuhelinkeskukseen, missä hälytyksen vastaanottaja kartoittaa asiakkaan avuntarpeen. Tarvittaessa hälytyksen vastaanottanut työntekijä välittää tiedon avuntarpeesta auttajalle, joka tekee kotikäynnin.

Häiriötilanteissa toimimisesta on oma ohjeistus.

Sotkamon kotihoitoon on nimetty turvapuhelinvastaavat.



Kuvapuhelinpalvelu

Kuvapuhelinpalveluna toteutettu palvelu kohdistuu asiakkaille, joiden toimintakyky mahdollistaa teknologisten laitteiden käytön. Etäyhteyden avulla hoitaja ohjaa asiakasta suoriutumaan itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa ja lääkehoidon toteutuksessa. Asiakkaan hoidon tarpeen mukaan kuvapuhelinpalvelun avulla voidaan seurata vointia useita kertoja vuorokaudessa ja näin lisätä turvallisuuden tunnetta.

Etähoivakäynnit voivat liittyä esimerkiksi:

- Lääkehoidon ohjaamiseen ja toteutumisen seurantaan
- Ravitsemuksen ohjaamiseen ja seurantaan
- Omahoidon ohjaamiseen ja tukemiseen (esim. verensokerin mittaust)
- Päivittäisissä toiminnoissa tukemiseen
- Yksinäisyyden ja ahdistuneisuuden lieventämiseen
- Ryhmätoimintaan osallistumiseen etänä (esim. yhteisruokailu, päivätoiminta, kuntoutus)

Arvioimme asiakkaan apuvälinetarvetta jatkuvasti ja tiedotamme tarpeesta asiakasta/verkostoa. Apuvälineiden käytön ohjausta teemme tarpeen mukaan. Yksikössämme käytettäviä lääkinnällisiä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume-, verenpaine-, INR-mittarit, kipu- ja lääkehoitoon toteuttamiseen käytettävät pumpput, happisaturaatiomittarit, ja lääkeannostelijat. Näiden apuvälineiden käytön ohjeistus tehdään laitevalmistajan ohjeisiin perustuen ja kuuluu työntekijän perehdytykseen.

Ylläpidämme ammattitaitoamme ja saamme työtehtäviimme perehdytystä ja riittävää käyttökoulutusta lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet tuomme esihenkilön tietoon. Käytämme laitteita valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja käyttöohjeen mukaisesti. Asiakkaan hoitoon, tutkimuksiin ja niiden tukena oleviin toimintoihin käytettävistä lääkintälaitteista, laitteiden toimintakunnosta, ajanmukaisuudesta, huoltoon saattamisesta, henkilöstön perehdytyksestä sekä hankinnasta ja käytöstä poistosta vastaa yksikön henkilöstö yhteistyössä nimetyn laitevastaavan kanssa. Yksikkömme on nimetty laitevastaava.

Käytössä olevien laitteiden huollosta vastaavat laitevalmistajat tai Kainuun hyvinvointialueen lääkintälaittehuolto, missä esimerkiksi verenpainemittarit kalibroidaan säännöllisesti. INR-mittareiden ja verensokerimittareiden käyttökunnosta vastaa NordLabin palvelut. Kotihoidon verensokerimittarit kalibroidaan kerran viikossa. Kotihoidon lääkettäkaapin lämpötilaa seurataan seurantalomakkeella säännöllisesti.

Terveystietojen laitteiden ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä, ilmoituksen



Fimealle tekee yksikön esihenkilö ja hyvinvointialueella laitteesta vastaava henkilö. Tapahtumasta ilmoitetaan myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta.

Asiakkaalla voi olla myös henkilökohtaiseen tarpeen myönnettyjä lääkinnällisiä laitteita kuten verensokerimittari, verenpainemittari, silmälasit, kuulolaite ja haavahoitotuotteet. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat sairaalasängyt, nostolaitteet sekä liikkumisen apuvälineet mm. pyörätuolit, rollaattorit, joista vastaa Kainuun hyvinvointialueen apuvälineyksikkö.

Toimintaympäristön ja lääkinnällisten laitteiden hallinta on keskeinen osa laadunhallintaamme ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Lääkinnällisten laitteiden hallinnalla ylläpidämme ja edistämme laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta niin asiakkaiden kuin henkilökunnan kannalta. Henkilöllä, joka käyttää laitetta tai tarviketta, tulee olla turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. (Laki lääkinnällistä laitteista 719/2021).

7.5 Ravitsemus

Hyvä ja riittävä ravitsemus sekä nesteen saanti on edellytys hyvälle toimintakyvylle, jolla turvaamme päivittäisen elämän sujumista ja elämänlaatua. Annamme tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa asiakkaan tarpeita vastaavasti. Ruokailutilanne pyritään järjestämään kiireettömäksi ja rauhalliseksi ja asiakkaan voimavaroja tukevaksi.

Ravitsemustilaa seuraamme Rai arviointien lisäksi havainnoimalla ja asiakkaan kanssa keskustelemalla. Seurantaamme päivittäisen hoitotyön ohessa sekä tarvittaessa mittareita käyttäen.

Asiakas voi ostaa kauppapalvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, jos hän itse tai omaiset eivät pysty tai halua sitä itse toteuttaa. Avustamme asiakasta tarvittaessa kauppapalvelun toteuttamisessa (ostoslista). Kotihoidon asiakkaalla on mahdollisuus saada ateriapalvelua tukipalveluna. Kotiin vietävät ateriat toimittaa hyvinvointialueen kilpailuttama palveluntuottaja.

Sotkamon kotihoidossa annamme tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

- **Ravitsemuksen ja nesteen saannin tukeminen** on osa päivittäistä hoitotyötä. Henkilöstö havainnoi asiakkaan ruokahalua, syömistä ja juomista
- **Ravitsemustilaa seurataan** RAI-arviointien lisäksi havainnoimalla, keskustelemalla ja tarvittaessa mittareilla, kuten painonseurannalla
- **Nesteen saantia seurataan** erityisesti riskiasiakkailla (esim. muistisairaat, infektiopotilaat, kuumeapotilaat) ja tarvittaessa käytetään nesteen saannin seurantataulukkoa.
- **Tarvittaessa asiakkaan kanssa keskustellaan ravitsemuksen merkityksestä**, ja hänelle annetaan ohjausta terveellisistä ruokavalinnoista hänen toimintakykynsä ja toiveidensa mukaan.
- **Kauppapalvelun toteuttamiseen annetaan tukea**: asiakas voi ostaa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, ja tarvittaessa avustamme ostoslistan laatimisessa.
- **Ateriapalvelu kotiin** on mahdollista järjestää tukipalveluna. Ateriat toimittaa hyvinvointialueen kilpailuttama palveluntuottaja.



7.6 Aseptiikka ja infektioiden torjunta

Sotkamon kotihoidossa torjumme tartuntatautilain 17 §:n mukaisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioiden ennaltaehkäisy ja torjunta on osa asiakasturvallisuutta. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.

Huolehdimme asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta yksilöllisesti, asiakas- ja toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakas voi tarvittaessa ostaa kotiin siivouspalvelua yksityisiltä palveluntuottajilta. Huolehdimme päivittäisestä siistimisestä esim. ruoka- ja tiskipöydän siisteys, WC tilojen puhdistus eritteistä. Pyykkihuollosta asiakas huolehtii itse, omaisten tai yksityisten palveluntuottajien avulla. Asiakkaan pyykinpesukonetta emme voi jättää paloturvallisuussyistä valvomatta, jos asiakkaan oma toimintakyky ei sitä mahdollista.

Hyvinvointialueen hygieniahoitajat tukevat yksikköämme asiantuntemuksellaan aseptiikkaan ja infektioiden torjuntaan liittyvissä asioissa. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäisemme henkilökunnan tiedottamisella, koulutuksella ja perehdytyksellä.

Asiakkaiden ja omaisten informoiminen ja ohjaaminen/ opastaminen hyvään hygieniä käytäntöön on tärkeää. Tarvittaessa suojavarusteiden pukemista ja käyttöä käydään läpi joko yhteisessä infossa tai yksilöllisessä ohjauksessa. Nopea reagointi eri tilanteisiin ja ohjeiden noudattaminen korostuvat.

7.7 Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakasasiakirjoja saavat käsitellä yksikössämme vain ne henkilöt, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon tai palvelutapahtumaan. Kaikilla työntekijöillämme on henkilökohtainen tunnus ja salasana, jolla asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan. Salasanat päivitetään säännöllisin väliajoin.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytämme kotihoidossa käytössä olevaan asiakastietojärjestelmän kirjaamiseen. Perehdytykseen kuuluu omana osiona tietoturva/ tietosuoja sekä viestintä.

Päivittäiset kirjaukset tehdään mobiililaitteen avulla. Kirjaukset tehdään oman ammattiroolin mukaisesti asiakasnäkökulma huomioiden.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Yksikkömme ammattihenkilön tulee merkitä sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarvittavat asiakastiedot asiakasasiakirjoihin.

Kirjaaminen tehdään asiakaskäyntien yhteydessä aina kun se on mahdollista mobiililaitetta käyttäen ja asiakasta osallistaen. Kirjaukset tehdään jokaisella asiakaskäynnillä. Ellei se ole mahdollista käyntitiedot kirjataan työvuoron aikana.

Perehdytämme uudet työntekijät kirjaamiseen perehdyttämissuunnitelman mukaisesti.

Perehdyttämisestä vastaava työntekijä kertoo ja näyttää miten kirjaaminen älypuhelimella



tehdään, miten tiedot näkyvät asiakastietojärjestelmässä ja mitä asioita asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä on tärkeä huomioida.

Työyksikössämme on nimetyt kirjaamisvalmentajat, he ovat työyhteisön tukena päivittäisessä kirjaamisessa. He perehdyttävät, kouluttavat ja auttavat ratkaisemaan kirjaamiseen liittyviä haasteita.

Asiakastyön käyntikirjaamista seurataan päivittäistä työtä tehdessä toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmistä palveluesihenkilön sekä kirjaamisvalmentajien toimesta. Tarvittaessa tietohallinnolta voidaan pyytää työntekijäkohtaiset lokitiedot asiakastietojärjestelmän käytöstä. Tietoturvallisuustyön päämääränä on yksikköme palvelujen jatkuvuuden turvaaminen kaikissa olosuhteissa, ja että asiakas voi luottaa hänen tietojensa olevan turvassa, oikeita ja vain asiakassuhteeseen osallistuvien saatavissa, ja että niitä käsitellään kaikissa vaiheissa asianmukaisesti.

Palveluesihenkilö hakee työntekijän käyttäjätunnukset. Käyttöoikeudet antaa tietohallinto ja/tai järjestelmän pääkäyttäjä. Käyttöoikeuden saadakseen työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen. Yksikköme henkilöstö suorittaa heille määritetyt tietoturva- ja tietosuojakoulutukset vähintään kolmen vuoden välein.

Salassa pidettäviä asiakirjoja työtehtävissään käsittelevät toimijat vastaavat siitä, että salassa pidettävät asiakirjat säilytetään asianmukaisesti. Tietoturvaan- ja suojaan liittyvät vaaratilanteet kirjataan Haipro-järjestelmän. Yksikössämme toteutetaan tietoturvan- ja tietosuojan omavalvontaa.

Kainuun hyvinvointialueella on asiakastietolain mukaisesti tietojen käsittelyn lainmukaisuuden seuranta ja valvontatehtäviä varten nimettynä tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on toimia organisaation erityisasiantuntijana, auttaa rekisterinpitäjää saavuttamaan hyvän henkilötietojen käsittelytavan ja mahdollisten erityislakien edellyttämä korkea tietosuojan taso, jonka avulla voidaan rakentaa ja säilyttää luottamus rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välille. Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista lainvastaiselta, ohjeiden vastaiselta tai henkilöä vahingoittavalta käytöltä ja käsittelemiseltä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

sähköposti: tietosuojavastaava@kainuu.fi

puh. 044 797 0165

Yhteydenotot pyydetään tekemään ensisijaisesti sähköpostitse.

8 PALVELUYKSIKÖN HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Sotkamon kotihoidossa työskentelee palveluesihenkilö ja apulaispalveluesihenkilö.

Apulaispalveluesihenkilö toimii yksikössämme palveluesihenkilön työparina ja palveluesihenkilön sijaisena. Lisäksi jokaisen asiakkaan omahoitajana on sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaan hoidosta. Lääketieteellisestä hoidosta vastaa lääkäri. Sairaanhoitajan



tehtävänä on myös tiimin toiminnan koordinointi ja ohjaus sekä arjen tukena toimiminen. Tavoitteemme on tiimin itse- ja yhteisöohjautuvuus sekä laadukas asiakkaan hoito ja huolenpito.

Asiakkaiden päivittäisestä hoidosta ja kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista heidän omissa kodeissaan huolehtivat 38 lähihoitajaa, kaksi kodinhoitajaa sekä 9 sairaanhoitajaa. Työtä toteutetaan tiiviissä moniammatillisessa yhteistyössä, jossa eri ammattiryhmien osaaminen yhdistyy asiakkaiden parhaaksi.

Henkilöstön riittävyyttä tarkastellaan seuraamalla välitöntä työaika. Tarvittaessa hyödynnämme kotihoidon resurssipoolin tai toisten kotihoidon yksiköiden henkilöstöä kuormitustilanteissa. Meillä on käytössä keskitetty työvuorosunnittelu. Seuraamme kuukausittain kotihoidon asiakkaiden suunniteltuja ja toteutuneita palvelutunteja ja niiden toteuttamiseen tarvittavaa henkilöstöresurssia.

Keskitetyllä kotihoidon resurssien hallinnalla pyrimme turvaamaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden oikea-aikainen palvelujen saamisen kohdentamalla henkilöstöresurssit tarkoituksenmukaisesti koko Kainuun alueella. Työnjakajat jakavat päivittäin vuorossa oleville hoitajille asiakaskäynnit asiakkaiden kotihoidon toteuttamissuunnitelmiin perustuvien käyntiaikojen mukaisesti.

Kotihoidon resurssipooli vastaa 1-5 päivän äkillisiin poissaoloihin. Resurssipooli pyrkii vastaamaan yksiköstä tulleeseen ilmoitukseen ja osoittamaan työntekijän tarvittaviin vuoroihin. Mikäli resurssipoolista ei ole osoittaa työntekijää vuoroon, tekee esihenkilö pyynnön Sotender-rekryointipalveluun, jonka johdosta rekryointiyksikkö julkaisee pyynnön rekryointisovellukseen, josta kotihoidon sisäinen Sotenderiin ilmoittautunut henkilöstö voi varata vuoron. Mikäli kotihoidon sisäisesti ilmoittautuneita ei löydy, rekryointiyksikkö julkaisee vuoron ulkoiseen hakuun Sotender- sovelluksessa, jolloin Sotenderiin hyvinvointialueen laajuisesti ilmoittautuneet voivat varata vuoron. Mikäli Sotender- rekryointisovelluksen kautta ei löydy tekijää työvuoroon, saa yksikön esihenkilö rekryointiyksiköltä luvan kysyä omia työntekijöitä vuoroon. Pitempiin kuin 13 päivän poissaoloihin rekryointiyksikkö etsii sijaisen esihenkilön tekemän sijaispyynnön mukaisesti.

Lähiesihenkilö seuraa sairauspoissaoloja. Käytössämme on varhaisen tuen toimintamalli, jonka tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työkykyä. Henkilöstön työkykyasioissa teemme yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Jos työntekijä lievän ja lyhytaikaisen sairauden/vamman vuoksi on tilapäisesti kykenemätön tekemään vakituista työtään, voi lähiesihenkilö tarjota hänelle Korvaavan työn toimintamallin mahdollistamia työtehtäviä työterveyslääkärin suositusten mukaisesti työntekijän osaaminen huomioiden.

8.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja ammattihenkilövalvonta

Rekrytoidessa työntekijöitä otamme huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Rekrytointitilanteessa tarkistamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja



terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki).
Opiskelijan palkkaamisen yhteydessä varmistamme vaadittavat opintosuoritukset.

Työhön otettaessa pyydämme rikosrekisteriotteen esitettäväksi (yli 3kk työsuhde), koska työntekijän työtehtävään sisältyy pysyväisluontoisesti työskentelyä iäkkään henkilön kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointia tehdään rekrytointitilanteessa.

Työnantajalla on myös ensisijainen velvollisuus valvoa palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa eli sitä, miten työntekijät työskentelevät ja suoriutuvat tehtävistään.

Tehtävästä tai ammattiryhmästä riippumatta edellytämme kaikilta työpaikalla työaikana asiallista käyttäytymistä, hyviä tapoja ja asiakkaan asuinympäristön kunnioittamista.

Asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää ammattihenkilöltä ammatillisten tietojen ja taitojen lisäksi riittävää terveydentilaa ja ammatillista toimintakykyä. Työyksikkömme ilmapiiri sallii ja kannustaa puuttumaan ja tuomaan esille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa havaitut epäkohdat ja riskit - sekä toimintakäytäntöihin että työntekijöiden toimintaan liittyen.

Sotkamon kotihoidossa työskentelee kansainvälisesti, Kainuun hyvinvointialueen kansainvälisen rekrytoinnin hankkeessa rekrytoituja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Heidän perehdytyksensä toteutetaan Kainuun hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti, huomioiden sekä ammatilliset vaatimukset että kulttuurinen kotoutuminen. Työntekijöiden ammattipätevyys ja rekisteröinti varmistetaan yhteistyössä viranomaisten, kuten Valviran, kanssa. Työyhteisöä tuetaan monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi esimerkiksi koulutuksilla ja työyksikön sisäisellä ohjauksella. Työntekijöiden kielitaitoa ja ammatillista osaamista seurataan ja tuetaan, jotta asiakasturvallisuus ja palvelun laatu säilyvät.

8.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Täydennyskoulutus tavoite on 3 päivää vuodessa/työntekijä.

Yksikkömme henkilöstö perehdytetään Kainuun hyvinvointialueen yleisen ja kotihoidon oman perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytykseen osallistuvat sekä kotihoidon apulaispalveluesihenkilö että tiimistä nimetty vastuullinen perehdyttäjä yhdessä tiimin sairaanhoitajan kanssa. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana toimintayksikön perehdyttämistä. Perehdytys kirjataan työntekijän tietoihin HR- järjestelmään.



Täydennyskoulutusta järjestetään Kainuun hyvinvointialueen yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti pääsääntöisesti omana sisäisenä koulutuksena. Yksikkömme henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan esimerkiksi [järjestelmä] palautteiden ja RAI-järjestelmästä saatujen tietojen perusteella. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain.

8.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Sotkamon kotihoidossa työympäristö ja työhyvinvointi on keskeinen osa asiakasturvallisuutta. Työympäristöstä pyrimme aktiivisesti poistamaan turvallisuutta vaarantavat tekijät ja varmistamaan sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuus. Työturvallisuuden ylläpitämiseksi ja tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi yksikössämme tehdään riskikartoitusta, joka päivitetään vähintään, joka toinen vuosi tai tarpeen mukaan.

Työhyvinvoinnin haasteisiin puutumme mahdollisimman varhain. Esihenkilön ja työntekijöiden tueksi on laadittu erilaisia henkilöstöhallinnon ohjeita esim. työkyvyn tukiprosessi ja päihdehuollon toimintaohje. Organisaatiolla on käytössä vaaratapahtumien raportointijärjestelmä (Haipro). Järjestelmään ilmoitetaan työtapaturmailmoitukset ja niin sanotut läheltä piti -tilanteet sekä työturvallisuuteen liittyvät turvallisuushavainnot ja kehittämiskohteet. Järjestelmään kirjataan myös yksikkökohtaiset työhyvinvointisuunnitelmat. Työhyvinvointisuunnitelman laadimme yhdessä henkilöstön kanssa. Vaaratapahtumailmoituksista ja työhyvinvointisuunnitelmista saatuja tietoja hyödynnämme toiminnan ja työympäristön kehittämisessä.

Toiminnan turvaamiseksi varmistamme, että:

- Kaatumis- ja loukkaantumisvaarat on huomioitu tunnistamalla riskitekijöitä, kuten portaat ja valaistus
- Lääkintälaitteet ja hoitotarvikkeet ovat toimintakuntoisia ja henkilöstöllä on riittävä osaaminen niiden käyttöön
- Yleinen turvallisuus on huomioitu kotikäyntiohjeissa, joissa korostuu ennakointi
- Henkilöstöresurssit ovat riittävät ja jakautuvat tasaisesti työkuormituksen mukaan
- Työympäristön olosuhteita kehitetään ja parannetaan jatkuvasti huomioiden turvallisuusriskit, jotka aiheutuvat esimerkiksi työpaikan rauhattomuudesta tai melusta
- Työyksiköissä tehdään säännöllisesti riskikartoitukset ja riskienhallintasuunnitelmat
- Turvallisuuskävelyt suoritetaan säännöllisesti

Liikenteessä syntyvät vaaratilanteet ennakoidaan leasingautojen säännöllisillä huolloilla ja renkaiden vaihdon oikealla ajoituksella. Myös ajoneuvojen käytön opastuksella ehkäistään vaaratilanteiden syntymistä ja liikennesääntöjen noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Pyöräillessä työntekijämme käyttävät pyöräilykypärää.



9 TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TUKIPALVELUT

Sotkamon kotihoidon yksikkö toimii Sotkamon kunnan järjestämissä tiloissa, Sotkamon terveysasemalla. Kotihoidon tiloissa on tiimikohtaiset huoneet, muutamia huoneita eri tarkoituksiin sekä taukotila henkilökunnalle.

Tilojen sisäilmassa on ongelmia, osalla työntekijöillä on erikoisjärjestelyjä, jotta he voivat suoriutua työssään.

Työntekijöillä on käytössä kulunvalvonta tunniste, avaimet tilaan luovutetaan esihenkilön toimesta. Jokaisella työntekijällä on kuvallinen henkilökortti.

Kotihoidossa hoitotyö tapahtuu asiakkaiden kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja. Asiakkaiden kodeissa olosuhteet ovat vaihtelevia. Tämä voi asettaa haasteelliset lähtökohdat toiminnalle.

Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että hoitotyö kotona mahdollistuu sekä asiakkaalle että hoitajalle turvallisesti sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Mikäli kotiolosuhteet vaativat hoidon kannalta tai asiakkaan kotona asumisen tukemisen suhteen muutoksia, suunnittelu ja toteutus tehdään yhdessä omaisten ja asiantuntijoiden kanssa.

Apuvälineiden merkitys kotona tehtävässä hoitotyössä korostuu. Asiakkaiden koti voi olla myös ikäihmisille suunnitellussa asumismuodossa, joka käsittää henkilökohtaisen kodin lisäksi myös muita yhteisiä tiloja esim. liikunta- ja seurustelutiloja. Yhteisten tilojen käytön ja toiminnan periaatteita noudatetaan kohteen mukaisesti.

10 OMAVALVONNAN TOTEUTUS, SEURANTA JA RAPORTOINTI

Omavalvontasuunnitelman avulla toteutetaan omavalvontaa. Kaikkien yksikössämme toimivien vastuulla on toteuttaa palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa ja toimia niin, että palvelujen laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan ja sitä jatkuvasti kehitetään.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yksikössämme systemaattisesti ja jatkuvasti. Seurannassa havaittuihin puutteisiin ja poikkeamiin toteutamme korjaavat toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina silloin, jos toiminnassa tulee muutoksia.

Omavalvonnan raportoinnin toteutamme osana toiminnan ja talouden seurantaa vuosittain ja 3 kuukauden välein. Osavuosiraportit laadimme kutakin 3kk:n jaksoa seuraavan kuun loppuun mennessä ja vuosiraportit helmikuun loppuun mennessä. Raportointi tehdään Kainuun hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Vastuu raportoinnista on palveluesihenkilöllä ja palveluyksikköpäälliköllä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelualuepäällikkö.