



## Sotkamon kotihoidon omavalvontasuunnitelma

### Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	3
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	5
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	9
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
7	Asiakasturvallisuus .....	16
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	22
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	23
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	23



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Kainuun hyvinvointialue Ikäihmisten palvelut / kotihoito

Y-tunnus 3221331-8

### Kainuun Hyvinvointialue

Kunnan nimi: Sotkamo

Kotihoito Sotkamo

Keskuskatu 9

88600 Sotkamo

Esihenkilö Jaana Hyvärinen

Puhelin 044 750 2837

Sähköposti: [jaana.hyvarinen@kainuu.fi](mailto:jaana.hyvarinen@kainuu.fi)

Palvelumuoto / asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotihoito sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon sekä toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan. Kotihoidon palveluilla tuetaan erityisesti iäkkäiden henkilöiden kotona selviytymistä. Sotkamon kotihoito toimii Sotkamon kunnan alueella.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

9Solutions	turvalaitejärjestelmän toimitus ja huolto
Vuokatin apteekki	lääkkeiden annosjakelu
Kuntien Tiera	sähköinen ovenavauspalvelu, avaimeton lääkekaappi
Tunstall Oy	sähköisen ovenavauksen järjestelmä (soa)
Kajaanin Lukko	sähkölukkojen asennus
Lindström	henkilöstö työvaate vuokraus ja huolto
Axitare Oy	lääkeautomaatit
Evondos	lääkeautomaatit
VideoVisit Oy	kuvapuhelinpalvelu
Securitas	turvapalvelu
Clean&Safe Lappalainen	toimitilojen siivous
Sotkamon kunta	
/ kuljetusliike A& Mustonen	kotiinkuljetusateriat
Sotkamon kunta	tilapalvelut ja kiinteistöhuolto

### Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

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.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä  Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sotkamon kotihoidon omavalvontasuunnitelma on laadittu sosiaalihuoltolain 47 §:n veloitteen mukaisesti kotihoidon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on julkisesti nähtävänä, sen toteutumista seurataan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään asiakkailta, sidosryhmiltä sekä toimintayksikön henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella.

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa palveluesihenkilö Jaana Hyvärinen. Laadintaan on osallistunut apulaispalveluesihenkilö Maarit Väisänen, lähihoitaja Airi Väättäinen, sairaanhoitaja Päivi Huusko ja lähihoitaja Merja Mustonen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

palveluesihenkilö Jaana Hyvärinen p. 044 750 2837 (jaana.hyvarinen@kainuu.fi) palveluyksikköpäällikkö Pirkko Hyvönen p. 044 750 2169 (pirkko.hyvonen@kainuu.fi)

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma ajantasaisuus varmistetaan aina toiminnan muuttuessa tai ainakin kerran vuodessa. Palveluesihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman seurannasta toiminnan muutosten yhteydessä.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se on nähtävillä kotihoidon ilmoitustaululla Keskuskatu 9, Sotkamo ja Kainuun hyvinvointialueen kotisivuilla -Kaimassa. (Kainuun hyvinvointialueen internet sivuilla). Henkilöstölle omavalvontasuunnitelman jakelu tehdään myös sähköisenä versiona sähköpostin kautta.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

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

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat mm. laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvolutista ns. vanhuspalvelulaki, laki sosiaalihuollon ja terveydenhuollon järjestämisestä, **sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki potilaan asemasta ja oikeuksista** sekä **terveydenhuoltolaki. Laki sosiaalihuollon muuttamisesta (19 a §) määrittelee kotihoidon:**



Kotihoidolla 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 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Kainuun hyvinvointialueen arvot ovat vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus (VALO), jotka ohjaavat myös Sotkamon kotihoidon toimintaa.

Sotkamon kotihoidossa asiakkaan osallisuutta mahdollistetaan ja tuetaan huomioiden hänen itsemääräämisoikeutensa. Kotihoidon asiakasta kohdellaan hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Sotkamon kotihoidon toimintaperiaatteena on tukea asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa hyvää ja turvallista hoitoa ja huolenpitoa asiakkaille. Hoito ja huolenpito toteutetaan toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta tuetaan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan kotona asumisen tukemiseen. Jos asiakas ei kykene selviytymään itsenäisesti tai ohjattuna päivittäisistä toiminnoista, kotihoito avustaa niissä asiakasta. Kotihoidon käyntien sisältö perustuu aina asiakassuunnitelmaan.

Yhdessä asiakkaan ja hänen niin halutessaan, omaisten kanssa laaditun asiakassuunnitelman avulla varmistetaan asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaiset, laadukkaat ja riittävät palvelut.

Kotihoidon palvelu alkaa määräaikaisella kuntouttavalla arviointijaksolla. Asiakas saa hänelle suunnitellun asiakassuunnitelman mukaisen palvelun ja siihen määritetyn palveluajan. Asiakkaalle suunniteltua palveluaikaa seurataan säännöllisesti.

Kotihoidon asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu asiakkaan tarpeen mukaan kuvapuhelinpalvelusta, kotihoidon käynneistä sekä näiden yhdistämisestä. Lisäksi asiakas voi saada tukipalveluna mm. ateria- ja turvapalvelua sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävää palvelua.

Kuvapuhelinpalvelussa asiakas saa videokuvan välityksellä henkilökohtaista ohjausta, tukea ja neuvontaa mm. insuliinin pistämisessä, lääkehoidon toteutuksessa, ruokailussa tai liikkumiseen liittyvissä asioissa.



## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Sotkamon kotihoidossa** riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta koskee niin henkilöstöä kuin asiakkaita ja asiakkaan huolenpitoon osallistuvia omaisia.

#### Riskienhallinnan työnjako

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025 ohjaa riskien hallintaan liittyvää työnjakoa. Sotkamon kotihoidon palveluesihenkilö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hänellä yhdessä henkilöstön kanssa on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

#### Riskien hallinta

Sotkamon kotihoidossa riskianalyysit eli vaarojen arviointi päivitetään vähintään kahden vuoden välein (HaiPro / WPro). Riskien arvioinnin kehittämiskohteisiin tehdään kehittämistoimia moniammatillisen yhteistyön avulla. Palveluesihenkilö ja apulaispalveluesihenkilö huolehtivat riskiarvioinnin tuloksena esiin tulleiden laatupoikkeamien ja vaaratilanteiden käsittelyn, korjaavan toimenpiteen aikataulun, korvaavat toimenpiteet sekä dokumentoinnin.

Riskienhallinta on vaikuttavaa, kun jokainen työntekijä toteuttaa työtä tehdessään omalta osaltaan riskienhallintaa. Jokaisen työntekijän tehtävänä on turvallisuustason ja -riskien arviointia, omavalvontasuunnitelman laatimista sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamista sekä oman palveluesihenkilönsä informointia mahdollisista riskeistä. HaiPro -haittatapahtumien seurantajärjestelmällä tehdään ilmoitukset poikkeamista potilasturvallisuuden ja työturvallisuuden osalta omiin osioihinsa. Palvelunlaatua, asetettujen laatuavoitteiden toteutumista ja laatupoikkeamia seurataan asiakaspalautteen lisäksi mm. Rai toimintakykymittariston avulla niin asiakaskohtaisesti ja palveluuyksikkötasolla hyödyntäen vertaiskehittämistä.

Asiakas- ja työturvallisuutta sekä palvelujen laatua parannetaan tunnistamalla ennalta kriittiset vaiheet.

<https://kaima.kainuu.fi/sote/laadunhallintajarjestelma/riskienhallinta/Sivut/default.aspx>

Osana työturvallisuutta ja sen parantamista ovat mm. poistumisturvallisuusselvitykset, turvallisuuskävelyt, kiinteistökohtaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Päivitykset suunnitelmiin tehdään vuosittain tai tarpeen mukaan.

#### Riskien tunnistaminen

Sotkamon kotihoidon riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.



Työturvallisuus riskien ja vaarojen arviointi tehdään työyhteisössä yhdessä henkilöstön kanssa kahden vuoden välein ja aina tarvittaessa.

### **Riskien käsittely**

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä HaiPro -järjestelmä, jota käytetään asiakasturvallisuustapahtumien tunnistamiseksi ja käsittelemiseksi erilaisissa vaara-, haitta- sekä läheltä piti -tilanteissa. Lisäksi ohjelman kautta voidaan käsitellä työturvallisuus ja tietoturva riskejä sekä tehdä onnistumisilmoituksia. Havaitut poikkeamat voivat kohdistua omaan työyksikön toimintaan tai hoitoketjuun laajemmin.

Työntekijä tekee ilmoituksen anonymisti. HaiPro -järjestelmään tehtävä ilmoitus sisältää tapahtuman kuvauksen, analysoinnin, korjausehdotukset, tarvittavat toimenpiteet sekä arvioinnin. Ilmoitus siitä tulee palveluesihenkilön sähköpostiin. Palveluesihenkilö täydentää ko. ilmoituksen ja suunnittelee parantamistoimet yhdessä työyhteisön kanssa. Haittatapahtuma tai vaaratilanne tiedotetaan aina asiakkaalle ja omaiselle sekä keskustellaan yhdessä, miten tilannetta saadaan parannettua.

Työntekijöille sattuneista työtaturma- ja läheltä piti -tilanteista täytetään työturvallisuusilmoitus työntekijän ja palveluesihenkilön toimesta. Tieto menee myös työsuojeluorganisaatioon, joka seuraa syntyneitä vaaratapahtumatilastoja ja pyrkii kehittämään niihin ratkaisuja yhdessä yksikön kanssa.

### **Henkilökunnan havaitsemat epäkohdat ja niiden ilmoitus (sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus)**

Työntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus saattaa välittömästi palveluesihenkilön tietoisuuteen yksikköön tai sen toimintaan liittyvät riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat. Ilmoitus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti esim. HaiPro- ja WPro -järjestelmien avulla.

Henkilökunnan tulee viipymättä ilmoittaa palveluesihenkilölle, jos he huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä sähköisellä lomakkeella Spro -ohjelman avulla. Kaltoinkohtelua ovat esim. ikäihmisen huono ja epäeettinen kohtelu sekä hoidon ja huolenpidon laiminlyönti. Ensisijaisesti työntekijä tekee ilmoituksen palveluesihenkilölleen, jonka johdolla tilannetta lähdetään selvittämään ja korjaamaan. Hyvästä palvelusta voi tehdä PosiPro ilmoituksen, kun palvelu on sujunut hyvin.

### **Asiakkaiden ja omaisten havaitsemat epäkohdat ja niiden ilmoitus**

Asiakkaalla tai omaisella on oikeus tehdä asiakkaan saamasta hoidosta ja huolenpidosta tai kohtelusta muistutus toimintayksikköön tai kantelu valvontaviranomaiselle. Ensisijaisesti asia pyritään selvittämään avoimella keskustelulla hoitoa ja huolenpitoa antaneen henkilön tai/ja hänen palveluesihenkilönsä kanssa. Jos käydyistä keskusteluista huolimatta ei ole päästy yhteisymmärrykseen, voi asiakas/omainen tehdä kirjallisen muistutuksen.

Muistutuksen voi tehdä myös suullisesti, mutta vastaus pitää aina antaa kirjallisesti. Toimintayksiköiden on tiedotettava aktiivisesti asiakkaille ja potilaille muistutusmenettelyn käytöstä. Muistutuksen tekemisen pitää olla mahdollisimman vaivatonta ja tarvittaessa siihen annetaan ohjausta.



Potilasasiamies Sanna Huotari p. 044 7101324

Osoite: Kainuun keskussairaala, Sotkamontie 13, 87300 Kajaani

<https://sote.kainuu.fi/sosiaalihuollon-muistutuslomake>

[terveydenhuollon muistutus -linkki](#)

Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan Kainuun hyvinvointialueen suunnitelman mukaisesti. Käytössä on myös sähköinen palautteenantomahdollisuus (QPro). Ikäihmisten kotihoidossa tehdään THL:n asiakastyytyväisyyskysely (Kerro palvelustasi) joka toinen vuosi ja välivuotena NHG:n laatu- ja vaikuttavuusmittariston osana toteutettava asiakastyytyväisyyskysely. Palautteista saatu tieto hyödynnetään laadun ja toiminnan kehittämässä.

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumat käsitellään myös työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Todetut haittatapahtumat (HaiPro) käsitellään palveluesihenkilön johdolla henkilöstön kanssa palaverissa ja yhdessä mietitään korjaavat toimenpiteet. Henkilöstön näkemykset tapahtumasta, juurisyistä ja korjaavista toimenpiteistä mahdollistavat uusien toimintakäytäntöjen toteuttamisen arjessa.

### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Korjaavat toimenpiteet kirjataan HaiPro lomakkeisiin ja palaverimuistioihin. Yhdessä tehdään suunnitelma toimenpiteiden tai toimintakäytäntöjen muuttamisesta ja sovitaan vastuu, kuka vastaa mistäkin. Asia viedään perehdyttämissuunnitelmaan ja hyödynnetään koko Kainuun kotihoidon asiakasturvallisuuden ja työturvallisuuden kehittämässä. Tarvittaessa tehdään laatu- ja asiakasraportin työohje (QF). Toimenpiteiden toteutumisen seurannasta ja arvioinnista vastaa palveluesihenkilö hyödyntäen henkilöstön asiantuntemusta ja palautteita.

### **Korjaavien toimenpiteiden tiedotus**

Uudesta toimintatavasta tiedotetaan koko työyhteisölle jakamalla muistio sähköpostilla / Hilikka viestillä ja tapauskohtaisesti esim. toimistotilan tiedotteella. Toimintatavan muutos lisätään perehdyttämissuunnitelmaan.

Vaarantavien riskien ja vaarojen tunnistamisen on työstyetty työyhteisössä vuoden 2023 maaliskuussa. Tunnistettuihin riskeihin on tehty kehittämissuunnitelma ja nimetty kehittämisestä vastaava henkilö.

Henkilöstön riittävyttä (välitön työaika) seurataan Hilikka toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Tarvittaessa hyödynnetään kotihoidon resurssipoolin tai toisten kotihoidon yksiköiden henkilöstöä kuormitustilanteissa. Työvuorot suunnitellaan keskitetysti Titania ohjelmalla ja jo suunnitteluvaiheessa voidaan hyödyntää ns. summariviemitystä ja nähdä henkilöstötilanne tulevalle ajanjaksolle. Lisäksi toiminnanohjausyksikkö seuraa keskitetysti kerran kuussa kaikkien kotihoitojen asiakkaiden suunnittelua palvelutarvetta ja henkilöstötilannetta. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä rekrytointiyksikön kanssa.



Kotihoidossa ei käytetä asiakkaan rajoittamistoimia. Asiakkaan kodeissa voi olla puutteita esteettömyydessä tai kodin olosuhteissa, jolloin moniammatillisesti yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa neuvotellaan tilanteeseen sopivia korjaustoimia tai apuvälineitä.

Riskienhallinnan mahdollistamiseksi työyhteisössä panostetaan avoimeen ja turvalliseen keskusteluilmaperiin; on lupa ihmetellä ääneen ja siihen kannustetaan. Myös asiakaspalaute on tervetullutta ja kaikkiin palauteisiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti yhteistyössä henkilöstön, asiakkaan/omaisten kanssa esihenkilöiden johdolla.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Kriittisiä työvaiheita liittyy mm. asiakasprosessien siirtymäkohdissa tiedon kulkuun ja lääkeshoidossa sen eri vaiheisiin. Käytössä on HaiPro- järjestelmä, jonka avulla epäkohdista ilmoitetaan ja myös sidosryhmät voivat tuoda sen kautta havaintojaan esille. Sotkamon kotihoidossa lääkeshoidon riskienhallintaan kuuluu lääkehoidosuunnitelmaan sisältyvä suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Haittatapahtumat kirjataan (HaiPro), analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin, lääkehoidosuunnitelmaan ja toimeenpanna kehittämistoimet, huolehtia lääkeshoidon osaamisen varmentamisesta uusien työntekijöiden aloittaessa, viiden vuoden välien ja aina tarvittaessa. Perehdytykseen ja osaamisen kehittämiseen kuuluu myös pitää yllä tietoisuutta siitä, että henkilökunnalle on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä kotihoidossa ja siihen osallistuu koko työyhteisö.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavat johto ja esihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien huolehdittavat siitä, että turvallisuuden varmistamisen toteuttamiseen on riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

### **Henkilöstön riittävyyden seuranta**

Henkilöstön riittävyyttä (välitön työaika) seurataan Hilikka toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Tarvittaessa hyödynnetään kotihoidon resurssipoolin tai toisten kotihoidon yksiköiden henkilöstöä kuormitustilanteissa.

Maakunnallisesti kotihoito seuraa toiminnanohjausyksikön johdolla työnjaon yhteydessä yksiköiden resurssitilannetta ns. hudlaus taulukon avulla yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa. Tarvittaessa henkilöstöä liikkuu asiakastarpeen mukaisesti.

Työvuorot suunnitellaan keskitetysti Titania ohjelmalla ja jo suunnitteluvaiheessa voidaan hyödyntää ns. summariviemihitystä ja nähdä henkilöstötilanne tulevalle ajanjaksolle.

Toiminnanohjausyksikkö seuraa keskitetysti kerran kuussa kaikkien kotihoitojen asiakkaiden suunnittelua palvelutarvetta ja henkilöstötilannetta.

Tarvittaessa tehdään yhteistyötä rekrytointiyksikön kanssa.





Palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa / palvelussa tarkistetaan laskutuksen yhteydessä asiakastietojärjestelmän seurantalomakkeelta tai tarvittaessa aina, kun työntekijä tai palveluesihenkilö huomaa, että toteutunut palveluaika ei vastaa suunniteltua palveluaikaa (asiakkaan muuttunut tilanne).

Kerran vuodessa Sotkamon kotihoito osallistuu THL:n kyselyyn (lokakuu/2023), jonka avulla seurataan asiakastunteja ja henkilöstön riittävyttä.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §: ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas / palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisensa kanssa. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista kirjataan suunnitelmaan ja mielipiteet sekä toiveet huomioidaan. Asiakkaan toimintakyky ja Rai-arviointi (Resident Assessment Instrument) tehdään moniammatillisesti.

### Palvelutarpeen arviointi

Uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakasohjaajien toimesta. Uudet asiakkaat ohjautuvat kotihoitoon asiakasohjaajien kautta. Jo palvelujen piirissä olevan asiakkaan palvelun muutosprosessin aloittaa kotihoidon kotiutushoitaja / oma sairaanhoitaja. Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan omassa toimintaympäristössä.

Lähtökohtana palvelutarpeen arvioinnissa ovat asiakkaan omat voimavarat sekä hänen kokema tuen ja palvelun tarve. Omaisten mahdollisuus osallistua hoitoon kartoitetaan ja sitä tuetaan. Palvelutarpeen arviointi perustuu fyysisiin, psyykkisiin, kognitiivisiin sekä sosiaalisiin tarpeisiin, joiden perusteella laaditaan asiakasta osallistaen hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa vastaava asiakassuunnitelma. Arvioinnin määrittämisen tukena käytetään RAI- mittaristoa.

Päätös palvelujen myöntämisestä tehdään palvelutarpeen arvioinnin perusteella Kainuun hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymien palvelujen myöntämisperusteiden mukaisesti.

Linkki: Kainuun hyvinvointialueen Ikäihmisten kotihoidon asiakkaaksi ottamisen kriteerit 1.1.2023 alkaen.

Päätöksen tekee Sotkamon kotihoidon palveluesihenkilö Jaana Hyvärinen

Ikäihmisten kotihoito alkaa määräaikaisella arviointijaksolla. Arviointijakson aikana asiakkaan luona käy hoitoa ja huolenpitoa toteuttamassa ja arvioimassa moniammatillinen tiimi (asiakasohjaaja, kotiutushoitaja



/ ko. alueen hoitorinki, fysioterapeutti) ja tarvittaessa asiakkaan tarpeen mukaisesti konsultoidaan erityisasiantuntijoita. Toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointia.

## Asiakassuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan hoitajien toimesta asiakkaan henkilökohtaiseen päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan ensisijaisesti asiakkaan toimintakyky hyödyntäen RAI- arviointijärjestelmää.

Asiakkaan asiakassuunnitelman toteutumista seurataan arvioimalla asiakkaan toimintakykyä ja hoidon toteutumista vähintään kolmen kuukauden välein. Suunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa asiakkaan omahoitajan toimesta. Palveluesihenkilöt vastaavat päivittämisen seurannasta.

Asiakkaan palvelun toteuttaa hoitorinki, johon on nimetty hoitajat, oma sairaanhoitaja sekä lähi- ja kodinhoitajat. Omahoitajat vastaavat asiakassuunnitelman mukaisten palvelujen viemisestä potilastietojärjestelmään (LifeCare) ja ajanvarauskirjalle, josta tiedot siirtyvät toiminnanohjausjärjestelmään (FastroiHilkka). Työnjakajat kohdistavat asiakaskäynnit työvuorossa oleville hoitajille.

Päivittäiset kirjaukset tehdään Mobiili laitteen avulla LifeCareen. Lähihoitajat ja kodinhoitajat kirjaavat pääsääntöisesti KSH-lehdelle ja terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitajat ja fysioterapeutti) kirjaa YLEHOI-lehdelle (näkyä asiakkaalle Kanta-arkistossa). Tarvittaessa potilastietojärjestelmässä voi tehdä rinnakkaismerkinnän kirjauksesta toiselle lehdelle, jos kirjaaja näkee tiedon niin tärkeäksi, että sen tulee olla kaikkien hoitoon osallistuvien nähtävillä. Kirjaukset tehdään oman ammattiroolin mukaisesti asiakasnäkökulma huomioiden. Asiakkaan oma tahto ja näkemys kirjataan ko. suunnitelmaan.

Asiakkaan mielipiteet ja toiveet otetaan huomioon kokonaisvaltaisessa selvityksessä. Huomioidaan, että asiakas ja omainen tulevat kuulluiksi. Hoidon suunnittelun yhteydessä asiakas allekirjoittaa ja halutessaan suostuu tietojen yhteiskäyttöön (sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot). kts. liite

## Asiakassuunnitelman noudattamisen varmistaminen

Asiakassuunnitelma on kotihoidon henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Yksikön henkilökunnan toiminta asiakassuunnitelman mukaisesti varmistetaan siten, että asiakkaan omahoitaja selvittää tiimissä suunnitelman sisällön. Omahoitaja on asiakkaan asioiden asiantuntija. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti.

Asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään tehdään keskustelujen perusteella.



## Asiakkaan kohtelu

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

## Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Niitä voidaan toteuttaa mahdollisuuksien mukaan.

Asiakassuunnitelmaa laadittaessa ja seurannassa kuullaan asiakasta, asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä, mikäli asiakas ei itse kykene itseään ja tarpeitaan ilmaisemaan. Asiakkaan mielipide ja oma tahto kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Kotihoidossa ei pääsäästöisesti käytetä itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä. Asiakasturvallisuuden vuoksi lääkärin määräyksestä voidaan käyttää esim. pyörätuolissa asiakkaan istuessa ”turvavyötä”, sängyn laidat, hygienihaalari. Rajoittavista toimista keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Toiminen tarpeellisuutta arvioidaan asiakasta hoidettaessa.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Hyvän hoidon ja kohtelun lakisääteisenä pohjan perustana on ammattietiikka, joka opitaan ammatillisessa koulutuksessa ja se kehittyy käytännön ammatissa, työtä tehdessä asiakkaiden/omaisten kanssa ja työyhteisössä yhdessä asioita pohtien.

Asiakkaan epäasiallista kohtelua havaittaessa siihen puututaan välittömästi. Palveluesihenkilö käsittelee asian yhdessä työyhteisön ja / tai yksittäisen työntekijän kanssa tilanteen mukaisesti. Hyvä hoito perustuu asiakkaan tarpeenmukaiseen, kattavaan tuen ja palveluiden arviointiin sekä asiakkaan osallisuuteen.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat matalalla kynnyksellä antaa suullista tai kirjallista palautetta palveluun- ja hoitoon liittyvissä asioissa suoraan kotihoidon henkilökunnalle tai heidän palveluesihenkilölleen.



Sähköistä palautetta voi lähettää Kainuun hyvinvointialueen internetsivujen kautta sekä sähköpostilla. Sähköiset asiakaspalautelomakkeet löytyvät Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilta.

Sähköiset palautteet välitetään kyseessä olevasta asiasta vastaavan yksikön palveluesihenkilölle käsittelyä varten sekä tiedoksi potilas- ja sosiaaliasiamiehille.

Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan hyvinvointialueen aikataulun mukaisesti. Käytössä on myös sähköinen palautteenantomahdollisuus (QPro). Palautteita saatu tieto hyödynnetään laadun ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautetta kerätään kotihoidon asiakkailta ja omaisilta THL:n asiakastytyväisyyskyselyn avulla.

NHG:n vertaiskehittämisen ja NHG:n laatu- ja vaikuttavuusmittariston avulla kerätään tietoa kotihoidon palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta.

Asiakaspalautteet käydään läpi työyksikköpalavereissa ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakkaiden hoitoon ja kohteluun liittyvien epäkohtien ilmaantuessa ne pyritään selvittämään ensisijaisesti toimintayksikössä avoimella keskustelulla hoitoa antaneen tai / ja hänen esihenkilönsä kanssa. Jos yksikössä käydyistä keskusteluista huolimatta ei päästä yhteisymmärrykseen, voi asiakas / omainen tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön. Jos asiasta ei päästä yhteisymmärrykseen, on mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle.

Viranomaiskäsittelyyn otetaan suoraan vakavat asiat kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään omassa toimintayksikössä. Tämä mahdollistaa oman toiminnan laadun valvonnan ja kehittämisen.

Kotihoidon henkilöstö tiedottaa aktiivisesti kotihoidon asiakkaille muistutusmenettelyn käytöstä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Tiina Komulainen p. 044 797 0548

Osoite: Kainuun keskussairaala, Sotkamontie 13, 87300 Kajaani

Potilasasiamies Sanna Huotari p. 044 7101324

Osoite: Kainuun keskussairaala, Sotkamontie 13, 87300 Kajaani

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelu [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) ja puhelinpalvelu 0295053050.

Mustutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään / selvitellään palveluesihenkilön toimesta, työyksikössä yhdessä henkilökunnan kanssa työyksikköpalavereissa ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä.



Palveluyksikköpäällikkö antaa sosiaalipalveluiden osalta kirjallisen vastauksen muistutuksiin ja kanteluihin noin kuukauden sisällä. Terveystenhuollon osalta potilasasiasta vastauksen antaa perusterveydenhuollon vastaava lääkäri.

## **Omatyöntekijä**

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

Kotihoidon asiakkaille on nimetty omasairaanhoidaja ja lähihoitaja / kodinhoitaja hoitoringistä.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Asiakassuunnitelmaa laadittaessa kiinnitetään huomiota asukkaan jäljellä oleviin voimavaroihin ja huomioidaan asukkaan tarpeet mahdollisimman monipuolisesti. Kotihoidon asiakkuus alkaa arviointijaksolla, jonka aikana yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan moniammatillisesti asiakkaan tilannetta, toimintakykyä, voimavaroja ja kodin olosuhteita sekä verkostojen tukimahdollisuuksia. Asiakkaan arjen tavoitteet pyritään kirjaamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Omahaoitaja vastaa arvioinnin ja suunnittelun toteuttamisesta.

Päivittäiskirjauksissa näkyy myös mm. ulkoilun ja muun harrastustoiminnan toteutuminen. Tietoihin kirjataan myös se, jos asiakas ei halua lähteä sovittuna ajankohtana esimerkiksi ulkoilemaan. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain tai tarvittaessa.

Rai-toimintakykyarvioinneista otetaan koosteet puolivuositain, joista seurataan asukkaiden voinnin ja toimintakyvyn kehitystä sekä myös laatuavoitteiden kehitystä. Lisäksi kotihoidossa hyödynnetään laatuvaikuttavuusmittarista saatua tietoa, jonka avulla tehdään kehittämistoimenpiteitä.

### **Ravitsemus**

Ravitsemustilaa seurataan Rai arviointien lisäksi havainnoimalla ja asiakkaan kanssa keskustelemalla. Seuranta tehdään päivittäisen hoitotyön ohessa sekä tarvittaessa mittareita käyttäen (painon seuranta, NRS, MUST, MNA).

Tarvittaessa asiakasta avustetaan kauppapalvelun toteuttamisessa (ostoslista). Asiakas voi ostaa kauppapalvelu yksityiseltä palveluntuottajalta (K- ja S- market /kuljetusliike Mustonen), jos hän itse tai omaiset eivät pysty tai halua itse toteuttaa. Sotkamon kotihoidon asiakkaat voivat saada tarpeen mukaan ateriapalvelua (tukipalvelu). Kainuun Hyvinvointialue ostaa ateriapalvelut Sotkamon kunnalta sopimuksen mukaisesti elokuun 2023 saakka. Kotiin vietävät arteriat toimittaa Sotkamon kunnan kilpailuttama yrittäjä. Kainuun hyvinvointialue on kilpailuttamassa ateriapalveluja.

Ikäihmisten uudet ravitsemussuositukset julkaistiin keväällä 2020. Niissä korostetaan keskeisenä ruokailutilanteiden yhteisöllisyyden vahvistamista sekä riittävän proteiinsaannin turvaamista.



Erityisruokavaliot huomioidaan ruokatilauksia tehdessä. Ravitsemusterapeutin palvelut ovat tarvittaessa käytettävissä.

## Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan yksilöllisesti, asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakas voi tarvittaessa ostaa kotiin siivouspalvelua yksityisiltä palveluntuottajilta. Kotihoito huolehtii päivittäisestä siistimisestä esim. ruoka- ja tiskipöydän siisteys, WC tilojen puhdistus eritteistä.

Toimistotilojen siisteydestä huolehtii siivousfirma Clean and Safe Lappalainen arkipäivinä sopimuksen mukaan.

Pyykkihuollon asiakas huolehtii joko itse, omaisten tai yksityisten pesuloiden avulla. Asiakkaan pyykinpesukonetta ei voida jättää valvomatta, jos asiakkaan oma toimintakyky ei sitä mahdollista paloturvallisuussyystä.

## Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Senja Torvinen [044 797 0201](tel:0447970201) [senja.torvinen@kainuu.fi](mailto:senja.torvinen@kainuu.fi)

Tarja Vornanen [044 797 1321](tel:0447971321) [tarja.vornanen@kainuu.fi](mailto:tarja.vornanen@kainuu.fi)

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään 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, ohjeiden noudattaminen korostuu.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Terveydenhuollon palvelut tuottavat Kainuun hyvinvointialueen omat lääkärit Sotkamon terveysasemalta. Lääkäripalveluita ollaan kilpailuttamassa, ne alkaisivat 1.1.2023. Työntekijöillä on tiedossa puhelinnumerot, joista saa konsultaatioapua ympäri vuorokauden. Kotihoidon asiakkuuden alkaessa asiakkaalta pyydetään suostumus sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen yhteiskäyttöön.

Asiakkaiden suunhoitoon liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä Sotkamon hammashoitolaan.

Asiakkailta otetaan tarvittaessa lääkärin määräämät laboratorionäytteet sekä tarkistetaan kokonaislääkitys ajan tasalle. Lääkityksen kokonaisarvio on osa lääkityksen annosjakelupalvelua. Henkilökunnan koulutuksista huolehditaan suunnitelmallisesti osaamisen varmistamiseksi. Asiakkaiden terveystilan kehittymistä ja muutoksia seurataan puolivuositain tehtävillä Rai-toimintakykyarvioinneilla. Jos asiakkaan



voinnissa tapahtuu olennainen muutos aiempaan, tehdään Rai. Arviointi sekä päivitetään hänen asiakassuunnitelma ajan tasalle.

Käytettävissä konsultaatioapua **Kaksin numeroista?** Palvelu on käytettävissä kaikkina viikonpäivinä klo 8–22 välisenä aikana.

Kainuun hyvinvointialueella noudatetaan yhteistä ohjetta kuoleman tapauksessa.

Asiakkaille turvataan rauhallinen ja kivuton elämän loppuvaiheen hoito asiakkaan sitä toivoessa yhteistyössä terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

## Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Sotkamon kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy terveyskeskuspalveluiden ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa apulaispalveluesihenkilö ja lääkevastaavat, jonka jälkeen se laitetaan sähköisesti palveluesihenkilölle ja palveluyksikönpäällikölle. He tarkistavat sisällön ja ulkoasun. Apulaispalveluesihenkilö laittaa hyväksyntäpyynnön ylilääkärille. Ylilääkäri toimittaa allekirjoitetun hyväksytyn lääkehoitosuunnitelman apulaisesihenkilölle. Laatusihteri vie hyväksytyn suunnitelman Kaimaan laatukäsikirjaan.

Terveysaseman lääkärit vastaavat asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Terveysaseman ylilääkäri allekirjoittaa lääkelupatodistukset yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Lääkehoidon toteuttamisesta ja arvioinnista vastaavat hoitajat kukin voimassa olevan lääkehoitoluvan mukaisesti, lääkeluvassa on huomioitava annetut näytöt.

Palveluesihenkilö tai HRM – koulutustietojen ylläpitäjä kirjaa lääkehoidon pätevyudet HRM-järjestelmään, kun kaikki osa-alueet on suoritettu ja luvan antajat ovat sen allekirjoittaneet. Palveluesihenkilö tulostaa HRM:stä voimassa olevan pätevyyslistauksen henkilöstön lääkeluvista (palvelu- tai toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritelty). Tulostettu listaus säilytetään lääkehuoneessa tai lääkehoitosuunnitelmassa määritellyssä paikassa.

## Rajattu lääkevarasto

Sotkamon kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

## Monialainen yhteistyö

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen osallistuvien (omaiset, kotihoito, tk-sairaala, apteekki) kesken pidetään yhteyttä säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

Kotihoidosta osallistutaan hyvinvointialueen sisäisiin ja hyvinvointialueen ulkopuolisiin koulutuksiin ja työryhmiin.

Sisäisiä auditointeja tehdään Kainuun hyvinvointialueen yhteisen toimintasuunnitelman mukaisesti. 2023 sisäinen arviointi kohdistui lääkehoitoon liittyviin asioihin.



## 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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Kotihoidon toimijoilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

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

Kotihoidon yksiköissä tehdään HaiPro-järjestelmän avulla vaarojen tunnistaminen sekä riskien arviointi. Yksikön lähiesihenkilö vastaa yksikön riskienhallintasuunnitelman tekemisestä ja toteuttamisesta yhdessä työyksikön työntekijöiden kanssa.

Toimintayksikön tilojen osalta järjestetään pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset henkilökunnalle säännöllisesti yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Häätäensiapukoulutusta järjestää Kainuun hyvinvointialue.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarvittaessa koskien asiakkaan kodin turvallisuusriskejä ja niiden ennaltaehkäisyä (ilmoitusmenettely).

Mikäli kotihoito huolehtii asiakkaan palohälyttimen toimintakunnosta, on se kirjattu asiakassuunnitelmaan.

Tarvittaessa tehdään ilmoitus maistraattiin asiakkaan edunvalvonta tarpeesta.

Tarvittaessa tehdään yhteistyötä poliisin kanssa.

Asiakas tai asunnon omistaja vastaa asunnon turvallisuudesta.

### Henkilöstö

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

Sotkamon kotihoidossa työskentelee yhteensä 54 työntekijää. Palveluesihenkilö ja apulaisesihenkilön lisäksi työyhteisössä on 35 lähihoitajaa, 3 kodinhoitajaa, 8 sairaanhoitajaa, 5 lähihoitaja ja 1 sairaanhoitaja sisäistä sijaista.

Kotihoidossa toimii maakunnallinen resurssipooli. Työntekijöitä on sijoitettuina eri kuntiin, josta käsin he tarpeen mukaan liikkuvat eri yksiköihin. Resurssipoolia käytetään äkillisiin sairauspoissaoloihin. Resurssipoolin henkilöstön määrä vaihtelee kunnittain ja on vielä tarpeeseen nähden riittämätön.





### Sijaisten käytön periaatteet

Kotihoidon 1–13 päivää kestäviin sairauspoissaoloihin sijaiset järjestetään kotihoidon resurssipoolin kautta. Työntekijät ilmoittavat poissaolonsa aamulla klo 6.30 mennessä työnjakoon ja esimiehelleen klo 7.00. Yli 13 päivää kestäviin sairauspoissaoloihin palveluesihenkilö tekee sijaispyynnön rekrytointiyksikköön, joka huolehtii sijaisen hankkimisesta. Vuosiloman sijaisina toimii ns. sisäiset sijaiset ”sissit”. Pidempiin määräaikaisiin sijaisuuksiin rekrytoidaan ulkopuolisia sijaisia.

### Henkilöstövoimavarojen riittävyys

Työntekijöiden päivittäistä työn kuormitusta seurataan toiminnanohjausjärjestelmän avulla ja reagoidaan siirtämällä henkilöstöä tai hankkimalla lisähenkilöstöä. Asiakkaalle myönnettyjen palvelutuntien tuottamaa tietoa asiakkaiden palvelutarpeesta hyödynnetään tarkasteltaessa henkilöstöresurssin tarvetta.

Lähiesihenkilö seuraa sairauspoissaoloja. Käytössä on varhaisen tuen toimintamalli, jonka tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työssä selviytymistä. Henkilöstön työkykyasioissa tehdään 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. Yksikössä koulutetaan myös oppisopimusopiskelijoita.

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Vakituiset ja pitkäaikaiset sijaisuudet sekä keikkatyöluonteiset rekrytoinnit ovat nähtävillä Kuntarekryn internet-sivuilla. Kelpoisuus varmistetaan haastattelutilanteessa tutkinto- tai opintotodistuksin sekä Valviran Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ammattihenkilöiden keskusrekisterin JulkiTerhikki tietokannasta.

Apulaispalveluesihenkilö toimii palveluesihenkilön työparina. Lisäksi jokaisen asiakkaan omahoitaja on sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaan hoidosta. Lääketieteellisestä hoidosta vastaa lääkäri. Sairaanhoitajan tehtävänä on myös tiimin toiminnan koordinointi ja ohjaus sekä arjen tukena toimiminen. Tavoitteena on tiimin itse- ja yhteisöohjautuvuuden tukeminen sekä laadukkaan hoitotyön varmistaminen.

Keskitettyllä kotihoidon resurssien hallinnalla pyritään turvaamaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden oikea-aikainen palvelujen saaminen kohdentamalla henkilöstöresurssit tarkoituksenmukaisesti koko Kainuun hyvinvointialueen kotihoitojen alueella. Työnjako jakaa päivittäin vuorossa oleville hoitajille asiakaskäynnit asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin perustuvien käyntiaikojen mukaisesti. Kun kotihoidon tiimien oma työntekijäresurssi ja resurssipooli ei riitä vastaamaan asiakastarpeeseen, Kainuun hyvinvointialueella on oma rekrytointiyksikkö.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti rekrytointipalveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan pääsääntöisesti julkisen hakuprosessin kautta Kuntarekryssä. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta.

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä.



Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä.

Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 4 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 4 kk.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään Kainuun hyvinvointialueen yleisen ja kotihoidon oman perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytykseen osallistuvat sekä kotihoidon esihenkilö että tiimistä nimetty vastuullinen perehdyttäjä yhdessä tiimin sairaanhoitajan kanssa. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana toimintayksikön perehdyttämisessä. Toimintayksikön omavalvontaan osallistuvat koko henkilöstö ja opiskelijat

Täydenniskoulutusta järjestetään Kainuun hyvinvointialueen yhteisen koulutus suunnitelman ja palvelualueen oman koulutus suunnitelman mukaisesti pääsääntöisesti omana sisäisenä koulutuksena. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydenniskoulutukseen osallistuminen. Täydenniskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

### **Toimitilat**

Kotihoidossa hoitotyö tapahtuu asiakkaiden kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja. Tämän lisäksi kotihoitoyksiköillä on toimistotilat. Toimitiloissa on henkilöstön käyttöön tarkoitetut toimistotilat, tauko- ja ruokailutilat sekä wc - ja pukeutumistilat. Asiakkaiden kodeissa olosuhteet ovat vaihtelevia. Tämä asettaa haasteelliset lähtökohdat toiminnalle.

Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että kotona hoitotyö 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.

Pyritään siihen, että kotona on riittävän siistit ja puhtaat tilat toimia sekä turvalliset ja ehjät huonekalut. 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.



## Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan tarpeen mukaan turvapuhelin palvelun avulla. Turvapuhelimeen on mahdollista liittää ovihälytyn, joka ilmoittaa asiakkaan poistumisesta kodistaan.

Turvapuhelimet ja ovihälyttimet asennetaan laitetoimittajien kirjallisten ohjeiden mukaisesti ja asennuksen yhteydessä varmistetaan laitteiden toimivuus ja asiakkaiden/omaisten ohjaamiseen kiinnitetään erityistä huomioita. Kirjalliset ohjeet on tallennettu laatukäsikirjaan.

Kotihoidossa turvalaitteen (turvapuhelimen) tarve arvioidaan asiakkaan asiakassuunnitelmaa tehtäessä, mikäli arviointia ei ole vielä tehty palvelutarpeen arvioinnissa. Turvalaitteen tarvetta arvioidaan myös jatkuvasti asiakkaan toimintakyvyn perusteella kotihoidon toimesta. Asiakaskäynnin yhteydessä varmistetaan, että turvalaite toimii ja asiakas osaa käyttää laitetta. Mikäli asiakkaan turvalaite ei toimi, varmistetaan sen kuntoon saattaminen. Turvapuhelinlaitteet ovat etähallinnassa ja niiden toimintaa valvotaan keskitetysti.

Turvapuhelinhäiriö tilanteissa otetaan yhteyttä järjestelmävastaavaan, jonka johdolla lähdetään yhdessä selvittämään häiriötilanteen syytä. Häiriö voi johtua puhelinliikenteen viasta, laiterikosta, ohjelmiston käyttämiseen liittyvästä toiminnasta tai muusta syystä. Tilanteen havainnut taho informoi siitä muita kotihoidon yksiköitä. Yhteistä tilannekuvaa pidetään tarvittaessa yllä Teams kokouksien avulla. Toimintaa johtaa kotihoidon keskitetyn toiminnanohjausyksikön palveluuyksikköpäällikkö yhdessä muiden kotihoidon palveluuyksikköpäällikköiden kanssa. Kotihoidon palvelualuepäällikkö pidetään tilanteesta ajan tasalla ja hän vastaa tiedottamisesta Kainuun Hyvinvointialueen johdolle.

Laitteiden asiakkailta tullessiin hälytyksiin vastaa asiakkaan oman kotihoidon työntekijät.

Turvapuhelimet hankitaan Kainuun hyvinvointialueen tele- ja turvajärjestelmäpalveluiden toimesta ja niistä vastaa järjestelmävastaava Mikko Rusanen p. 044 710 1352 ja Teppo Kela puh. 044 797 0249  
Sotkamon kotihoidon turvapuhelinvastaavat ovat:

lähihoitaja Merja Mustonen

kodinhoitaja Merja Martikainen - Mytty

lähihoitaja Mirva Kemppainen

Kuvapuhelinpalvelu täydentää kotihoidon ja kotona asumisen tukipalveluita, laajentaa palveluvalikoimaa ja tuo mahdollisuuksia asiakkaan yhteydenpitoon sekä ammattilaisen että läheisten kanssa. Kotihoidon etähoiva korvaa fyysisen kotihoidon hoitajan kotikäynnin.

Palvelua tuotetaan kaikkina päivinä klo 7 – 21.

Etähoivakäynnit voivat liittyä esimerkiksi:

-Lääkehoidon ohjaamiseen ja toteutumisen seurantaan

-Asiakkaalla voi olla käytössä lääkeannosteluautomaatti, jonka hälytykset ohjautuvat keskitettyyn kotihoidon etähoivan yksikköön

-Ravitsemuksen ohjaamiseen ja seurantaan

-Omahoidon ohjaamiseen ja tukemiseen (esim. verensokerin mittaus)

-Päivittäisissä toiminnoissa tukemiseen

-Yksinäisyyden ja ahdistuneisuuden lieventämiseen

-Ryhmätoimintaan osallistumiseen etänä (esim. yhteisruokailu, päivätoiminta, kuntoutus)



Kotihoidon toiminnanohjussuunnitelman Tiera Helmen toimintahäiriöissä tehdään tukipyynnöksi laitetoimittajalle (Fastroi) kuntien Tieran kautta <https://tuki.tiera@fi/ssc> pääkäyttäjien toimesta. Laitetoimittaja selvittelee toimintahäiriön syyn ja pitää sähköpostin avulla tilannekuvaa yllä.

#### Pääkäyttäjät:

toimistos sihteeri Aulikki Niskanen; [aulikki.niskanen@kainuu.fi](mailto:aulikki.niskanen@kainuu.fi)

toimistos sihteeri Aija Hulkkonen; [aija.hulkkonen@kainuu.fi](mailto:aija.hulkkonen@kainuu.fi)

palveluesihenkilö Satu Romppainen; [satu.romppainen@kainuu.fi](mailto:satu.romppainen@kainuu.fi)

Kotihoidon työntekijöille on oma sähköpostiosite [kotihoito.tyonjako@kainuu.fi](mailto:kotihoito.tyonjako@kainuu.fi), jonka avulla esimiehet ja työntekijät voivat tehdä yhteistyötä puhelimen avulla tapahtuvan yhteydenpidon lisäksi.

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan erilaisten toimintaohjeiden avulla, joissa ennakointi korostuu. Tarvittaessa kotikäynnille mennään kahden työntekijän kanssa. Työntekijöillä on käytössään älypuhelin, 112 sovellus ja tarvittaessa mukaan voi ottaa hälytyslaitteen, jonka avulla kotihoidon työntekijä saa yhteyden vartijaan. Vartija ei voi tulla asiakkaan kotiin ilman asiakkaan lupaa.

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

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

#### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Lääkinnällisiä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume-, verenpaine-, INR-mittarit, kipu- ja lääkehoitoon toteuttamiseen käytettävät pumput, happisaturaatiomittarit, lääkeannostelijat. Hoitoon käytettävien laitteiden, kuten esim. verensokeri-, kuume-, verenpaine-, INR- mittareiden käytön ohjeistus tehdään laitevalmistajan ohjeisiin perustuen ja se on osa työntekijän perehdytystä.

Laitteet huolletaan säännöllisesti laitevalmistajan ohjeen mukaisesti. Kainuun hyvinvointialueella on käytössä yhteinen laiterakentaja, jonne kaikki laitteet kirjataan.

Sotkamon kotihoidon laitevastaavat ovat:

sairaanhoitaja Milja Arffman

sairaanhoitaja Laura Tolonen

Asiakkaan apuvälinetarvetta arvioidaan jatkuvasti kotihoidon toimesta ja tiedotetaan tarpeesta asiakasta/verkostoa. Apuvälineiden käytönohjausta tehdään kotihoidon toimesta tarpeen mukaan.



Lääkeannosteluautomaattien (Axitare, Evondos) toimivuudesta vastaa laitteen valmistaja sekä toimittaa kuukausittain laitteiden seurantaraportit. Laitteen käytön opastus asiakkaalle ja lääkehoidon toteutumisen seuranta on kotihoidon vastuulla.

Kuvapuhelin ja lääkeautomaattien muutoksista lähetetään sähköposti alla oleviin sähköpostiosoitteisiin:

### **Muutoksista ilmoittaminen kuvapuhelinpalvelu ja lääkeautomaatit**

Asiakkuuden alkaminen ilmoitetaan lomakkeella sähköpostiin:

Salla Heikkinen [salla.k.heikkinen@kainuu.fi](mailto:salla.k.heikkinen@kainuu.fi)

Aija Hulkkonen [aija.hulkkonen@kainuu.fi](mailto:aija.hulkkonen@kainuu.fi)

Emmi Kovalainen [emmi.kovalainen@kainuu.fi](mailto:emmi.kovalainen@kainuu.fi)

ja sähköpostiviestillä kun asiakkuus päättyy. Ilmoittaminen on erittäin tärkeää, että meillä pysyy ajantasainen tieto siitä missä vapaita laitteita on. Kuvapuhelinten osalta on tärkeää, että ilmoitukset päättyvistä asiakkuuksista tulee, tiedämme näin siivota asiakkaan ja mahdollisten omaisten tiedot myös OivaHealthin järjestelmästä.

Muiden käytössä olevien laitteiden huollosta vastaa Kainuun hyvinvointialueen lääkintälaittehuolto, missä esimerkiksi verenpainemittarit kalibroidaan säännöllisesti. INR- mittareiden ja verensokerimittareiden käyttökunnosta vastaa NordLabin palvelut.

Sotkamon kotihoidon verensokerimittarit kalibroidaan kerran viikossa torstaisin. Kalibroinnista vastaa aamuvuorossa ko. reitillä olevat työntekijä.

Kotihoidon lääkejääkaapin lämpötilaa seurataan seurantalomakkeella säännöllisesti.

Hoitotarvikkeista varmistetaan ennen käyttöä viimeinen käyttöpäivä. Asiakkaan tarvitsemat hoitotarvikkeet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä.

Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen.

Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.



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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kotihoidossa on käytössä Lifecare asiakastietojärjestelmä ja Hilikka toiminnanohjausjärjestelmä. Terveydenhuollon ammattilaiset eli sairaanhoitajat toimivat terveydenhuollon roolissa ja sosiaalihuollon ammattilaiset, lähi- ja kodinhoitajat sosiaalihuollon roolissa. Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen tunnus ja salasana, jolla asiakastietojärjestelmään kirjaututaan. Salasanat päivitetään säännöllisin väliajoin.

Terveydenhuollon kirjaukset siirtyvät Kanta -palveluun ja ovat sitä kautta asiakkaan nähtävillä. Sosiaalihuollon yksiköiden kirjaamiset tulevat siirtymään lähivuosina Kanta-palveluun.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään kotihoidossa käytössä olevaan Lifecare-asiakastietojärjestelmän kirjaamiseen. Perehdytykseen kuuluu omana osiona tietoturva / tietosuojaja sekä viestintä.

### Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaaminen on osa välitöntä hoitotyötä ja se kuuluu jokaisen ammattilaisen perustehtävään. Kirjaaminen tehdään asiakaskäyntien yhteydessä aina, kun se on mahdollista mobiililaitetta (älypuhelin) käyttäen ja asiakasta osallistaen. Kirjaukset tehdään jokaisella asiakaskäynnillä. Ellei se ole mahdollista käytitiedot kirjataan työvuoron aikana.

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen apulaisesihenkilön tekemän perehdyttämissuunnitelman avulla. Perehdyttämisestä vastaava työntekijä kertoo ja näyttää miten, kirjaaminen älypuhelimella tehdään, miten tiedot näkyvät asiakastietojärjestelmässä ja mitä asioita asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä on tärkeä huomioida. Käytössä on kirjaamiseen liittyviä työohjeita (laatukäsikirjassa) ja käyntikirjaukseen osaamisen kehittämisen yhteydessä työstetty taskukokoinen ohje, jonka avulla varmistetaan toimintakyvyn ja terveydentilaan liittyvät huomiot asiakaslähtöisesti.

Sotkamon kotihoidon kirjaamiskouluttaja on Jaana Hyvärinen.

Asiakastyön käyntikirjaamista seurataan päivittäistä työtä tehdessä toiminnanohjaus- ja asiatietojärjestelmistä palveluesihenkilön toimesta. Tarvittaessa tietohallinnolta voidaan pyytää työntekijäkohtaiset lokitiedot asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Jos työntekijä kirjautuu vahingossa väärän henkilön tietoihin, tulee tästä ilmoittaa tietosuojavastaavan sähköpostiin. Erillistä Haipro-ilmoitusta ei asiasta tarvitse tehdä.

Täydennyskoulutusta järjestetään omassa yksikössä ja Kainuun hyvinvointialueen sisäisenä koulutuksena.



Kainuun hyvinvointialueella on oma tietoturva- ja tietosuojastrategia, joka löytyy Kaimasta. Ikäihmisten yksiköissä tehdään erillinen tietosuoja- / tietoturvan omavalvonta, joka tallennetaan Kaiman laatuksikirjaan ja se löytyy myös yksikön ilmoitustaululta.

Organisaatiossa on yhteinen tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma sekä tietoturva- ja tietosuojarikkomusten seuraamusohjeet.

Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi kirjallinen tietoturvaohje, jonka työntekijä allekirjoittaa. Opiskelijoille anotaan omat tunnukset määräaikaisena.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot  
Tietosuojavastaava Hilikka Karivuo 044 7970165  
tietosuojavastaava@kainuu.fi

Sotkamon kotihoidossa on henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Sotkamon kotihoidossa on tunnistettu seuraavat kehittämistarpeet:

Koulutetun työvoiman saatavuus ja henkilöstön pysyvyys

Tiedon kulku asiakasprosessin eri vaiheissa

Työntekijöiden kokema psykososiaalinen kuormitus; asiakastilanteiden rauhoittaminen (turvapuhelinhälytykset); keinona hälytysten keskittäminen tilannekeskukseen

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sotkamon kotihoidon omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina silloin, jos toiminnassa tulee jotain muutoksia. Omavalvonta kuuluu jokaisen työntekijän tehtäviin ja havaituista epäkohdista ilmoitetaan heti.

### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelualuepäällikkö

Sotkamo 8.8.2023

Pirkko Hyvönen vs. palvelualuepäällikkö