

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna toimivat kotihoidot

Kotihoito Hilma oy

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	29
10 OMAVALVONNTASUUNNITELMAN SEURANTA	30
11 LIITELUETTELO	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Kotihoito Hilma oy

Y-tunnus 3301907-4

Hyvinvointialue:

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu:

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Lepikonkatu 6, 15100 Lahti

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Kotihoito Hilma tuottaa kotiin vietäviä palveluja ikäihmisille. Palvelu sisältää kotihoitoa, kotisairaanhoidon ja kotihoiton tukipalveluita.

Asiakasmäärä: 89

Esihenkilöt: Maarit Rastas 045-1171 340 maarit.rastas@khhilma.fi

Hanne Hopea-Lydman, 041-3143299 hanne.hopea-lydman@khhilma.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotihoito ja kotisairaanhoidon

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Sosiaalipalvelujen lupa: OID-tunnus 1.2.246.10.33019074.10.1 myönnetty 10.10.2022

Terveydenhuollon lupa: OID-tunnus 1.2.246.10.33019074.10.2 myönnetty 13.2.2023

Palveluala, joka on rekisteröity: Terveydenhuolto

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Tmi Netta Mäntynen

Tmi Enni Lydman

Tmi Tommi Mikael

MR kotipalvelu

Tmi Ida Kotiranta

Tmi Shining smiles

Tmi lisa Loimulahti

Tmi Sofia hoitaa

tmi Sähkösilmä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

- Jokaisen alihankkijan kanssa tehdään kirjallinen sopimus. Sopimuksen alkaessa heidät perehdytetään ja he osallistuvat sisäisiin koulutuksiin. Kotihoito Hilmalla on käytössä sisäinen auditointi, johon myös alihankkijat osallistuvat. Tarkastamme säännöllisesti alihankkijoilta tilaajavastuulain mukaiset edellytykset.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä johdon, vastaavan sairaanhoitajan ja henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen vaatiessa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelujohtaja Maarit Rastas 045-1171 340 maarit.rastas@khhilma.fi

Palvelujohtaja Hanne Hopea-Lydman 041-3143299 hanne.hopea-lydman@khhilma.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Kotihoito Hilma oy:ssa seurataan jatkuvasti sote-alan lainsäädäntöä ja suosituksia, julkista keskustelua sekä muuttuvia sääntöjä ja toimintatapoja. Omavalvontasuunnitelmaan muokataan hyvinvointialueen ohjeistusten ja suositusten mukaan. Asiakaspalautteet antavat suuntaa kehitystarpeille ja sitä myötä omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Muokkaamiset tapahtuvat yhteistyössä johdon ja henkilökunnan kanssa, jossa avataan muuttuneet toimintaohjeet ja käytännöt. Muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä sille varatussa kansiossa. Kaikki omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävissä yrityksen nettisivuilla www.khhilma.fi.

Laadittu pvm. 2.1.2024 Tarkistettu pvm. 02.06.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Kotihoito Hilma oy tuottaa kotiin vietäviä palveluita ikääntyville. Palvelut ovat siivous-, avustus-, hoiva-, sairaanhoito- ja kotipalvelut.

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota laadukasta, yksilöllistä ja kiireetöntä kotihoitoa ikäihmisille. Tavoitteena on, että asiakas saa viettää täysipainoista elämää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tarkoituksena on, että samalta palveluntarjoajalta asiakas saa monipuoliset palvelut arjen ja kotona asumisen tueksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus ja luottamuksellisuus.

Asiakaslähtöisyys: Laadimme jokaiselle asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman.

Otamme jokaisen asiakkaan huomioon yksilönä, kunnioittaen itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta.

Ammatillisuus: Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti ja laadukkaasti. Turvaamme asiakkaillemme ammattitaitoisen henkilökunnan.

Luottamuksellisuus: toimimme tasa-arvoisesti ja rehellisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkitysten arvioimista. Riskien arviointi tehdään työssä päivittäin ja mahdollisuuksien mukaan poistetaan/ korjataan riskitilanne heti. Jos välitön toiminta ei ole mahdollista viedään asiaa eteenpäin esimiehelle, joka ottaa asian käsittelyyn mahdollisimman nopeasti.

Asiakasturvallisuusriskien arvioinnin kautta pyritään tunnistamaan ja ennakoimaan mahdollisia asiakaspalveluun liittyviä riskejä ja epäkohtia, jotta laatu poikkeamien esiintymistä voitaisiin mahdollisimman tehokkaasti ehkäistä. Asiakkaisiin kohdistuvaa haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti- tilanteet kirjataan, analysoidaan ja sovitaan ehkäisykeinoista.

Työturvallisuuteen liittyvän riskienarvioinnin tavoitteena on tunnistaa sellaiset työympäristön vaarat, haitat ja kuormitustekijät, jotka voivat heikentää tai uhata henkilöstön terveyttä tai turvallisuutta, ja joilla voi olla seurauksia tuotettuun asiakaspalveluun sekä turvalliseen ja laadukkaaseen hoitoon. Näillä riskien arvioinneilla pyritään tunnistamaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa.

Asiakasturvallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta lain (741/2023) mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain 49 § mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Kotihoito Hilma oy:n henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön esimiehelle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoidon laadussa, asianmukaisuudessa ja asiakasturvallisuudessa. Esimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Esimies ilmoittaa asiasta

myös asiakkaalle ja omaiselle ja keskustelee asiakkaan oman asiakasohjaan kanssa tilanteesta. Omaisten palautteet ja huomiot ovat myös osa riskienhallintaa. Omaisia kannustetaan antamaan palautetta yksikön esimiehelle, mikäli huomaavat hoidon laadussa ja / tai asiakasturvallisuudessa epäkohtia. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilöturvallisuus

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee puuttua joko itse havaitessaan tai tiedon saatuaan haitalliseen kuormitukseen sekä häirintään ja epäasialliseen kohteluun. Esimiesasemassa oleva on työturvallisuusvastuussa työntekijöistään. Työntekijöiden velvollisuus on kertoa esimiehelleen työympäristössä havaitsemistaan puutteista, vioista ja kehittämiskohteista. Esimiehellä on puolestaan oikeus antaa työntekijöille riittävä neuvontaa, ohjausta ja opastusta sekä perehdytystä uusille työntekijöille. Esimies huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta ja työtovereiden työturvallisuudesta sekä asiakkaiden turvallisesta ja laadukkaasta hoidosta. Riskien tunnistamista ja hallintaa tehdään yhteistyössä työnantajan, työyhteisöjen, yksittäisten työntekijöiden sekä työterveyshuollon kanssa. Lisäksi tehdään viranomaisyhteistyötä terveysviranomaisten, aluehallintoviraston ja Valviran kanssa.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehuollon täydennyskoulutukset ja lääkehoitosuunnitelma

- Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyössä määräajoin toteutettu työpaikkakäynti
- Varhaisen puuttumisen malli
- Aktiivisen tuen malli häirintään ja epäasialliseen kohteluun
- Ohjeistus kaltoinkohteluriskin ehkäisemiseksi ja siihen puuttumiseksi
- Ohje Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta
- Ohje hygieniasta ja epidemiatilanteista
- Ohje toiminnasta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa
- Ohje terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamissa vaaratilanteissa toimimisesta
- Ohjeet turvallisuudesta (potilasturvallisuus, hoidon turvallisuus, laiteturvallisuus sekä lääkehoidon turvallisuus)

Tunnistetut riskit ja suunnitelma todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi

Asiakasturvallisuus

- Lääkehoitoon liittyvät riskit; Lääke jää antamatta tai asiakas saa väärät lääkkeet tai asiakas ottaa itse väärät lääkkeet. Riskin minimoimiseksi on ajan tasalla oleva lääkehoidosuunnitelma, joka ohjaa lääkehoidon toteuttamista. Lääkkeen jaossa on kaksoistarkastus. Lääkehoidon osaaminen varmistettu (Lääkehoidon osaaminen-LOVE) kaikilta, jotka osallistuvat lääkehoitoon. Asiakkaat ohjataan pääosin annosjakelun piiriin, jolloin lääkkeenjako- virheiden riski pienenee.
- Asiakkaiden kaatumiseen liittyvät riskit; Riskin minimoimiseksi varmistetaan, että koti on esteetön ja asiakkaat pystyvät liikkumaan vapaasti. Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeä esteiden poistamisessa. huolehditaan, että asiakkaalla on asianmukaiset ja toimivat apuvälineet.

Työturvallisuus

- Psyykkistä kuormitusta työssä voivat aiheuttaa vaativat vuorovaikutustilanteet muisti- sairaiden asukkaiden kanssa. Riskin minimoimiseksi henkilöstöä perehdytetään asiakkaan kohtaamiseen ja tarvittaessa järjestetään koulutus. Yksikössä on menettelytapaohje työ- väkivallan uhan hallintaan.

- Fyysistä kuormitusta työssä voi aiheuttaa asukkaiden heikko fyysinen toimintakyky, aggressiiviset ja arvaamattomat potilaat, liukkaat pihat ja hoitamattomat pihat ja piho- jen huono valaistus. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa ergonomiohjausta työter- veydestä. Asiakkailta on apuvälineitä käytössä tarpeiden mukaisesti. Työntekijät osallis- tuvat myös apuvälinekartoituksiin yhdessä hyvinvointialueen fysioterapeutin kanssa.

Häiriö- ja poikkeustilanteet ja niissä toimiminen:

Häiriö- ja poikkeustilanteissa toimitaan yhteistyössä omaisten kanssa. Sähkökatkokset on otettu huomioon ja pattereilla / akuilla varustetut valaisimen järjestetty joka kotiin. Kodin lämpötilaa seurataan lämpömittareiden avulla.

Epidemia-/pandemia

- Noudatamme ohjeita eristyksen, käsihygienian ja siivouksen suhteen. Toimimme infek- tio- ja hygieniaohjeiden mukaan. Epidemia- ja pandemiatilanteissa konsultoidaan tarvit- taessa infektioyksikköä, josta saadaan ajantasaiset ohjeet.

Potilas- ja muihin tietojärjestelmiin liittyvät häiriötilanteet

- Kaikilla asiakkailla on kotona kansiot, joihin on tulostettu viimeisin lääkelista ja epi- kriisi sekä hoitosuunnitelma. Toimistolla on saatavilla asiakkaiden osoitteet ja työohjeet

Turvarannekkeiden ongelmat

- Turvarannekkeiden toiminta tarkistetaan 1 x kk

- Vian ilmentyessä otetaan yhteyttä huoltoon.

Hellejaksot

- Hellejaksojen aikana pidetään säleverhot ja ikkunat kiinni auringon puolelta. Tuuletaataan asuntoja iltaisin. Ohjataan omaisia tuulettimien hankinnassa. Asiakkaiden nesteytyksestä huolehditaan tehostetusti.

Yksiköissä pidetään säännöllisesti kokouksia, joissa käsitellään työn ja asiakkaan turvallisuuden kannalta haastavia tilanteita. Asiakkaiden palveluissa tapahtuneita poikkeamia, havaittuja epäkohtia ja riskejä.

Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja käsitellään seuraavasti:

- poikkeama/läheltä piti -tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään
- tapahtuma käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti ja niille määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan lomakkeelle ja käsitellään yksikön kokouksissa, joissa esitetään muutosehdotukset toimintaan. Kiireellisissä/vakavissa vaaratapahtumissa asia käsitellään työyksikön kokouksessa viikon sisällä.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä käsittelyprosessi

- Mitä tapahtui: milloin tapahtui, missä, ketä oli paikalla, olosuhteet, syyt?
 - Miten toimittiin: ketkä toimivat, mitä tehtiin, miksi?
 - Arviointi: läpikäyminen, johtopäätökset, jatkotoimenpiteet, ennaltaehkäisy
 - Seuranta: tiedoksi, kenelle ilmoitettava, tapahtumatietojen kerääminen ja analysointi
- Jatkotoimenpiteille valitaan vastuuhenkilöt, jotka vastaavat sovitusta toimenpiteistä ja jatkotoimenpiteiden toteutumista seurataan yksikön kuukausikokouksissa.

Korjaavat toimenpiteet:

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Yksiköissä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti- tilanteisiin ja haittatapahtumiin siten, että asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syylistäen, vaan etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakointia, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Asiakkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaille tai heidän omaisilleen. Työntekijöihin liittyvissä haittatapahtumissa työntekijälle varataan tarvittaessa aika työterveyshuoltoon asian jatkokäsittelyä varten.

Muutoksista tiedottaminen:

Toimintatapojen muutoksista tiedotetaan kokouksissa. Kokouksista kirjataan muistiot, jotka ovat luettavissa myös heille, jotka eivät pääse kokouksiin. Kokousmuistiot tulee jokaisen kuitata allekirjoituksellaan luetuksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kotihoidon asiakkaat tulevat pääsääntöisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksen kautta. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet kotikuntoisuuden säilyttämiseksi. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma asiakkaan sekä omaisten/läheisten näkemysten mukaisesti noin kuukauden sisällä kotihoitopalvelun aloittamisesta. Samalla tehdään myös RAI-toimintakykymittari. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä RAI-mittaria päivitetään asiakkaan tarpeiden muuttuessa tai vähintään puolivuositain. Omahoitaja vastaa päivityksistä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suoja henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Suunnitelma itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja toteutumisesta sisältyy hoitosuunnitelmaan, joka tehdään asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilöstön yhteisen hoitoneuvottelun pohjalta. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tottumukset.

Asiakkaan käteisvarojen hoito

Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja. Asiakkaan raha-asioita hoitaa asiakas itse, omaiset, asioiden hoitaja tai edunvalvoja

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä pyritään avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Hoitajan havaitessa kaltoinkohtelua on vastuu tiedottaa asiasta omalle esimiehelle. Mahdollinen kaltoinkohtelu tai epäasiallinen käytös selvitetään aina heti asiakkaan, omaisen ja henkilöstön kanssa keskustellen. Esimiehen vastuulla on puuttua epäasialliseen kohteluun. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Yksikön henkilöstöjohtamisen keinoja ovat aktiivisen tuen keskustelut esimiehen kanssa sekä huomautus- ja varoituskäytäntö. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Asiakkaalla ja/tai omaisella on oikeus tehdä muistutus tai antaa millä tahansa muulla tavoin palaute epäasiallisesta kohtelusta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 23§) toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Asiakkaat voivat antaa henkilöstölle palautetta päivittäin käyntien yhteydessä ja kertoa kehittämiskohteista. Palautetta yksikön toiminnasta voi antaa suullisesti sekä kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös sähköpostitse maarit.ras-tas@khhilma.fi

Kerran vuodessa teemme asiakastyytyväisyyskyselyn asiakkaillemme. Myös Kerro palvelustasi -kysely tulee täytettäväksi joka toinen vuosi ja valtakunnalliset tulokset ovat nähtävillä THL:n nettisivuilla osoitteessa:

[Parhaat asiakasarviot saaneet vanhuspalveluyksiköt vuonna 2024 \(thl.fi\)](#)

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä siten, että saapuneet asiakaspalautteet käsitellään aina ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Myös hyvinvointialueen nettisivujen kautta annettu palaute tulee tuoda yksikön tiedoksi. Palaute käsitellään kokouksessamme keskustellen parannusehdotuksista. Tavoitteenamme on oppia ja kehittyä ja siksi asiakaspalautteet ovat toimintamme kehittämisen kannalta tärkeitä. Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön, toiveen tai esityksen, joka ei ole muistutuksen luonteinen, siihen vastaa yksikön esimies. Kirjallinen palaute, jossa on lähettäjän yhteystiedot ja joka sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, katsotaan muistutukseksi ja käsitellään sellaisena. Sähköpostitse ei voida antaa salassa pidettäviä tietoja. Lähettäjälle vastataan, että asia on käsittelyssä ja asiaan palataan kirjeitse.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla muistutusten vastaanottajaksi tulee Päijät-Hämeen Hyvinvointialueen kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. kirjaamo@paijatha.fi puh: 0381911, 044 7195639.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita asiakkaille ja henkilöstölle, on eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

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

yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Maarit Rastas, Palvelujohtaja

045 1171340

maarit.rastas@khhilma.fi

Sosiaali- ja potilasvastaava

03-8192504

Palveluajat: ma,ti,to klo 9-12, ke klo 9-15

asiavastaavat@paijatha.fi

Asiakas, potilas tai omainen voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan esim. ollessaan tyytymätön saamaansa kohteluun taikka palvelun tai hoidon laatuun. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, jolta voi kysyä neuvoja asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

029 505 3000 arkisin klo 8-16.15

www.kkv.fi

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Palvelujohtajat käyvät muistutukset ja kantelut läpi. Mahdolliset epäkohdat käydään läpi ja tehdään suunnitelma, kuinka epäkohdat voidaan korjata. Palvelujohtajat ottavat

henkilöstön mukaan epäkohtien korjaamiseen. Jokainen yksikön työntekijä on osaltaan vastuussa uusien sovittujen toimintatapojen toteuttamisesta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

21 päivää

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijä päivittää asiakkaan RAI-arvioinnin ja hoitosuunnitelman, huolehtii, että MMSE ja GDS15 on tehty ajallaan. Jokaiselle asiakkaan on nimetty omatyöntekijä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma DomaCare -asiakastietojärjestelmässä. Hoitosuunnitelmassa käytetään valtakunnallista rakenteisen kirjaamisen mallia (THL). Kotihoidossa on käytössä RAI-toimintakykymittari, joka tuottaa monipuoliset tiedot asiakkaan fyysisestä, henkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä. RAI-arviointi tehdään neljän viikon sisällä asiakkaaksi tulosta tai tilanteen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asiakkaalle laaditaan hoitosuunnitelma mittarin tulosten ja asiakkaan sekä omaisten/läheisten näkemysten mukaisesti. Hoitosuunnitelmassa asetetaan toimintakykyä ylläpitävät tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäin.

Asiakkaalla on mahdollisuus omakustanteisesti hankkia avustuspalveluita, joita ovat mm ulkoilu ja virkistystoiminta.

Ravitsemus

Asiakkaille lämmitetään valmisruokia tai asiakkaat tilaavat valmiit ruuat palveluntarjoajilta. Kotihoito Hilma oy:n hoitajat varmistavat asiakkaiden ravinnonsaannin. Hoitajat tekevät valmiita välipaloja helposti saataville niin päivällä kuin illallakin. Myös riittävästä nesteensaannista huolehditaan käynneillä

RAI-arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan ravitsemustilaa. Tarvittaessa tehdään MNA-testi ravitsemustilan arvioimiseksi ja varmistamiseksi. Asiakkaiden ravitsemustilan seuranta on oleellinen osa palvelun ja hoidon suunnittelua ja toteuttamista. Huono ravitsemus heikentää yleistä hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä.

Ikääntyneiden palveluiden toimialalla toimii ravitsemusterapeutti ja häntä voi myös konsultoida tarvittaessa. Ammattilaisille on runsaasti ohjeita ikäihmisten ravitsemussuositukseen Päijät-soten sivuilla.

www.paijat-sote.fi/ammattilaisille/terveyden-ja-hyvinvoinnin-edistaminen/ravitsemuksen-tukea-ammattilaisille

Asiakkaiden riittävään nesteensaantiin kiinnitetään myös huomiota erityisesti kesäisin helleaikoina. Tarvittaessa käytämme nestelistaa riittävän nestesaannin seuraamiseksi.

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Hygieniäkäytännöt

Tartuntalain mukaisesti yksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita (tartuntalain 17§) ja sovitettava toimet yhteen terveydenhuoltolain potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326 8§).

Yleisen hygieniatason ylläpitäminen ja seuranta on kaikkien kotihoidossa toimivien tehtävä. Palvelujohtaja vastaa, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat yksilöllisesti asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käsien saippuapesu sekä käsihuuhteet ovat henkilökunnan aktiivisessa käytössä. Asiakkaiden infektiot tutkitaan ja ne hoidetaan tarvittaessa asianmukaisesti tartuntoja ehkäisten.

Kotihoidossa seurataan hoitoon liittyvien infektioiden esiintyvyyttä. Infektioista tiedotetaan hygieniahoitajaa / infektioylilääkärinä, joilta saadaan tarvittaessa konsultaatioapua.

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:

Maarit Rastas 045-1202704 maarit.rastas@khhilma.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Perehdytyksessä on käyty ohjeet läpi miten ja mistä varataan aika asiakkaan hammashuoltoon. Kuolemantapauksen kohdatessa hoitajilla on selvillä toimintatavat ja kirjalliset ohjeet.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vastaava sairaanhoitaja Sofia Rossi, sairaanhoitaja Vilma Oikonen sekä vastuulääkäri
4.8 2025 alkaen Jenny Djupsjöbacka

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lääkäri käy asiakkaan luona tekemässä alkukartoituksen 1-3kk palvelujen aloituksesta sekä sen jälkeen tarpeen mukaan. Yksikön hoitajat seuraavat päivittäin asiakkaiden vointia ja terveydentilaa. Hoitajat raportoivat asiakkaan voinnista ja terveydentilasta asiakastietojärjestelmään DomaCaren ja tarvittaessa vastaavalle hoitajalle. Vastaava hoitaja voi konsultoida hoitavaa lääkäriä puhelimitse. Virka-ajan ulkopuolella voi konsultointiapua pyytää ammattilaisille suunnatusta puhelimesta (Akuutti24).

Teemme tiivistä yhteistyötä Jalkarannan kuntoutussairaalan palliatiivisen yksikön kanssa. Asiakkaalla tulee olla tällöin palliatiivisen yksikön asiakkuus.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelman ovat laatinut Palvelujohtaja Maarit Rastas ja Sairaanhoitaja Sofia Rossi. Lääkehoitosuunnitelman on tarkastanut Medimatkojen lääkäri Nikolay Risak.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito -oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Kotihoito Hilman lääkehoidon vastuhenkilö on Palvelujohtaja Maarit Rastas. Lääkehoitosuunnitelma on nähtävissä ja saatavissa perehdytyskansiossa yksikön toimistossa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa Palvelujohtaja Maarit Rastas yhdessä vastaavan sairaanhoitaja Sofia Rossin kanssa. Yksikkö saa lääkehoitoon tukea myös Yliopiston Apteekista. Yksikön vastuulääkäri käy yhdessä yksikön vastaavan sairaanhoitajan kanssa asiakkaiden lääkitystä läpi aina, kun on tullut muutoksia lääkehoidossa. Asiakkailta on käytössä annosjakelupussit, jotka lisäävät lääkehoidon turvallisuutta. Lisäksi on käytössä kaksoistarkastus. lääkehoidon poikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja mietitään käytännöt, ettei tilanne toistuisi.

Asiakkaalta vanhentuneet ja käyttämättä jääneet lääkkeet toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Palvelujohtaja Maarit Rastas 045 1171340 maarit.rastas@khhilma.fi

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Kotona asumista tuetaan yhteistyössä esim kotikuntoutuksen, apuvälineyksikön, hoitotarvikejakelun, turvapalveluiden, geronomisen sosiaalityön ja edunvalvonnan kanssa.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Alihankintana tuotettua palvelua arvioidaan säännöllisesti kuukausittaisissa palavereissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös hoilhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. läkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

2 palveluesimiestä

3 sairaanhoitajaa

21 lähihoitajaa

3 lähihoitajaopiskelijaa

1 avustajaa

1 siistijä

1 jalkahoitaja

Sijaisten käytön periaatteet:

Ensisijaisesti käytetään omaa henkilökuntaa. Pitkäaikaisiin poissaoloihin palvelujohtaja palkkaa sijaiset erikseen.

Miten henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kotihoito Hilma oy:ssä on käytössä työvuoroautonomia. Jokainen pääsee itse tekemään työvuorot oman kapasiteettinsa mukaan. Suositetaan kahden päivän vapaita peräkkäin. Kotihoito Hilma oy tarjoaa henkilöstölleen 1xkk hieronnan, 1xkk palaverilounaan. Lisäksi tarjolla on ympärivuoden virvokejuomia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstöä palkattaessa tehtäviin noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytoinnissa varmistetaan, että palkattavalla henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikään-tyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn sekä toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Kotihoitoon rekrytoidaan luotettavaa henkilöstöä, joka soveltuu vanhusten ja muistisairaiden hoitotyöhön. Palkatessa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä tarkastetaan aina, että työntekijä on rekisteröity Valviran ylläpitämään Julki-Terhikki-rekisteriin. Meillä kielivaatimuksena on riittävä suomenkielen taito. Työnhakijan tulee esittää rikosrekisteriote ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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 toiminta-

kulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan perehdytyksellä (omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, perehdytyskansio). Työhön perehdytyksestä vastaa koko henkilökunta. Perehdyttäjä ja uusi työntekijä toimivat työparina ja yhdessä huolehtivat siitä, että yksikön asiat tulevat läpikäydyiksi. Yksikössä on käytössä perehdytyslomake.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilöstön ammattitaidon kehittämisessä vuosittaiset painopistealueet perustuvat asiakastyöstä lähteviin tarpeisiin. Vuosittain kartoitetaan toiminnasta lähtevät henkilöstön koulutustarpeet. Tämän pohjalta tehdään koulutussuunnitelma. Koulutukset ovat sekä hyvinvointialueen sisäisiä (RAI) että ulkopuolelta hankittuja koulutuksia. Esimies käy vuosittain henkilöstön kanssa kehityskeskustelut, jossa työntekijä ja esimies kartoittavat myös työntekijän henkilökohtaisia koulutustarpeita. Työntekijä huolehtii ja esimies vastaa lupakoulutusten suorittamisesta ja siitä, että vaadittavat luvat ovat voimassa (esim. lääkehoitoluvat)

Toimitilat

Kotihoito Hilma oy:n toimitilat sijaitsevat Lepikonkatu 6, Lahti. Tiloissa ei ole asiakasvastaanottoa vaan tilat toimivat hoitajien tauko tiloina sekä hallinnon toimistona.

Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan omassa kodissa. Arvojemme mukaisesti asiakkaan asuntoa kunnioitetaan ja pyritään kaikissa tilanteissa itsemääräämisoikeuden huomioon ottamiseen. Siivouksesta ja pyykkihuollosta vastaa asiakas itse tai omaiset.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkailla käytössä Hyvinvointialueen turvalaitteet. Tehty hälytys menee Tunstalille ja sieltä koordinaatiokeskukseen, josta Hyvinvointialueen oma yksikkö tekee turvakäynnit tarvittaessa. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti vuosittain. Vian ja toimintahäiriön sattuessa henkilökunta ottaa yhteyttä hälytysjärjestelmää huoltavaan yhtiöön.

Turvarannekkeiden toimivuus tarkistetaan 1xkk ja tästä tehdään asianmukaiset merkinnät Domacareen.

Vastuuhenkilö on Hanne Hopea-Lydman 041-3143299

Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaaliuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

Läkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, henkilövaa'at, kuulolaitteet, haavasadokset ym. vastaavat.

Terveystuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveystuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Vastuuhenkilö vastaa myös laitteen perehdytyksestä koko henkilökunnalle.

Laitteen käyttäjällä on velvollisuus perehtyä laitteen oikeaan käyttöön. Laitteiden aiheuttamista vaaratapahtumista ilmoitetaan esimiehelle.

Kaikista terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviralle ja laitteen/tarvikkeen edustajalle niin pian kuin mahdollista. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Kopio ilmoituksesta lähetetään laitteen/tarvikkeen edustajalle.

Terveydenhuollon laitteiden vastuhenkilö:

Hanne Hopea-Lydman 041-3143299

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnasta apuvälinekeskuksesta vastaa fysioterapeutti. Fysioterapeutti vastaa myös apuvälineiden käytön ohjeistuksesta sekä huollon järjestämisestä. Kaikilla laitteilla ja apuvälineillä on omat huoltosopimukset.

Kotikuntoutuksen fysioterapeutti, asiakasohjaus puh: 0440187188

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä

kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa.

Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus.

Asiakastiedot ovat potilas- ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaan salassa pidettäviä. Jokaisella yksikön työntekijällä on vain katselu- tai käyttöoikeus työtehtävien edellyttämisiin asiakastietoihin. Ilman asiakkaan kirjallista suostumusta ei saa antaa potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja sivullisille. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tietojen luovuttaminen tapahtuu aina Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kautta.

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

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

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Tietosuojavastavana toimii Riina Lång. Jokainen työntekijä on viime kädessä vastuussa tietoturvallisuuden toteutumisesta omalta osaltaan. Jokainen työntekijä on sitoutunut noudattamaan tietoturvaohjeistusta sekä vaitiolovelvollisuutta.

Käytössä on Domacaren asiakastietojärjestelmä sekä tietokoneella että puhelimella. Jokaisella hoitajalla on henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat. Asiakastietoihin on pääsy vain asiakastyöhön osallistuvalla henkilökunnalla. Domacaren pääkäyttäjä on Palvelujohtaja Maarit Rastas.

Paperimuodossa oleva tieto hävitetään tietoturvalisesti. Mikäli jotakin paperillisia asiakastietoja koskevia papereita on, ne säilytetään lukollisessa tilassa toimistolla. Palvelusopimus säilytetään lukollisessa tilassa toimistolla.

Tietosuojavastaavat: Riina Lång, lähihoitaja puh 0442433614 ja Antti Närvänen puh 0453577055

Asiakastyön kirjaaminen

Kotihoito Hilma oy:ssä asiakaskirjaaminen tehdään sähköiseen potilastietojärjestelmään (DomaCare). Asiakkaan palvelukokonaisuus kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, Hoiva- ja hoitotyön toteutuksen kirjaamisen tulee olla arvioivaa sisältäen asiakkaan toimintakyvyn, terveydentilan ja hänen kokemuksensa kuvaamista ja muiden hoiva- ja hoitotyön kokonaisuuteen vaikuttavien olennaisten asioiden kirjaamista.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakkaalle myönnettyyn käyntiaikaan kuuluu myös kirjaamisaika.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasitoumus -lomakkeen työsuhteen alussa ja samalla he sitoutuvat noudattamaan tietosuojaan ja -turvaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä tietojärjestelmiä ja laitteita. Tarvittavat kirjalliset asiakirjat säilytetään lukollisen tilan lukollisessa kaapissa. Tietojen säilyvyys on taattava asiakirjan/tiedon vahvistetun säilytysajan. Asiakirjat siirtyvät tietosuojaohjeistuksen mukaisesti arkistoon ja/tai hävitettäväksi.

Jokaisen työntekijän edellytetään noudattavan seuraavia tietoturvakäytäntöjä:

- kaikilla työntekijöillä on salassapitovelvollisuus
- kaikilla työntekijöillä on yksilölliset kirjautumistunnukset
- eri tietoaineistojen käsittelyyn annetaan kullekin työntekijälle henkilökohtaiset oikeudet, tietoaineistossa käynnistä jää aina sormenjälki
- arkaluonteinen poistettava materiaali hävitetään silppuamalla
- sähköpostia ei käytetä salassa pidettävien tietojen välittämiseen (sisältäen tiedot, joista asiakkaat ovat tunnistettavissa) Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin on osa perehdyttämisohjelmaa ja työhön opastamisella pyritään varmistamaan heidän osaamistaan.

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

Kotihoito Hilma oy:n velvollisuus on

-ohjata uusia työntekijöitä tietojen käsittelyssä ja tietosuoja-asioissa

- tarvittaessa järjestää DomaCare- koulutus ja tuen apu
- huolehtia tietosuojan toteuttamisesta lakeja ja asetuksia noudattaen
- ohjata ja koordinoida tiedon turvaamisen ja suojaamisen riskienhallintaa
- tukea digitaalisen turvallisuuden ylläpitoa ja kehittämistä
- tukea henkilöstön osaamisen kehittämistä digitaalisessa turvallisuudessa

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Maarit Rastas 045-1171340, maarit.rastas@khhilma.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotihoito Hilma oy:n kehittämissuunnitelma vuodelle 2025:

RAI-tiedon hyödyntäminen enenevässä määrin

Yksilöllisen koulutuskalenterin luominen

Yrityksen nettisivujen uudistaminen

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Lahhti 20.11.2025

Allekirjoitus

Maarit Rastas

MAARIT RASTAS

12 LIITELUETTELO

Liitteet:

Oma- ja valvontasuunnitelman laatimiseen on hyödynnetty seuraavia oppaita ja ohjeita sekä laatusuosituksia:

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta laki (741/2023)

Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:

www.julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163858

THL:n Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta tutkimuksen tulokset vuodelta 2024:

[Parhaat asiakasarviot saaneet vanhuspalveluyksiköt vuonna 2024 \(thl.fi\)](#)

Ruokaviraston luomat ohjeet ruokasuositukseen ikäihmisille:

[ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.](#)

Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta

[ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#)

THL:n ohjeistus tietojenkäsittelyyn sosiaali- ja terveysalalla:

[Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

[Tietosuojavaltuutetun ohjeistus asiakastietojen käsittelyyn:](#)



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely