



# OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 8.1.2023

## SISÄLTÖ

|  |    |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....                    | 3  |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....        | 3  |
| 3 RISKIENHALLINTA .....                                      | 4  |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....                   | 4  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                          | 4  |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....                        | 7  |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS .....                                  | 9  |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... | 11 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....                  | 12 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....                    | 13 |



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

AITO-Kotihoito Oy

Silmukkatie 21 C

65100 Vaasa

P. 010 439 1400

Y-tunnus 2283689-6

Fax 010 752 0340

### **Palvelumuoto ja asiakasryhmä**

Kotihoito

Ikäihmiset, vammaiset, lapsiperheet

### **Vastuhenkilöt**

Hanna-Leena Lepistö

Maarit Kokkinen

P. 010 439 1400

info@aito-kotihoito.fi

### **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 29.9.2009

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota laadukasta kotihoitoa kaikenikäisille Vaasan seudulla asuville. Tarkoituksena on, että asiakas saa samalta palveluntarjoajalta monipuolisesti tarvitsemansa palvelut arjen ja kotona asumisen tueksi. Kaikella toiminnallamme haluamme antaa asiakkaillemme aitoa ja välittävää huolenpitoa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus ja moniammatillisuus. Otamme jokaisen asiakkaan huomioon omana yksilönä ja laadimme kaikille asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman. Yrityksemme pienuus takaa turvallisen ja tutun hoitajan kotiin. Moniammatillinen tiimimme koostuu sairaanhoitajasta, sosionomista ja osaavista lähihoitajistamme sekä kodinhuoltajista.

### 3 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Työyhteisössä käydään läpi vuosittain riskien arviointi työpaikalla. Analyysissä tarkastellaan työn erilaisia riskejä ja käydään läpi toimintaohjeita muun muassa työn ergonomiaan, kemiallisiin ja biologisiin vaaratekijöihin, henkiseen kuormittumiseen sekä tapaturman vaaroihin liittyen.

Laatupoikkeaman sattuessa selvitetään kirjallisesti, mistä poikkeama on johtunut ja miten se pystytään jatkossa välttämään eli kuinka menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi. Poikkeamat käydään yhdessä läpi työyhteisössä, jolloin varmistetaan, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti ja muuttavat tarvittaessa toimintatapaansa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Asiakasta tai hänen omaisiaan opastetaan tarvittaessa kirjallisen reklamaation tekemiseen. Tähän annetaan kirjallinen vastaus kahden viikon kuluessa sen saapumisesta.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laadinnasta ja seurannasta vastaavat yrityksen molemmat yrittäjät Hanna-Leena Lepistö ja Maarit Kokkinen. Suunnitteluun on otettu mukaan lisäksi koko työyhteisö.

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa useammin.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä

- yksikön toimitiloissa taukhuoneen toimintasuunnitelmakansiossa
- yrityksen kotisivuilla
- tarvittaessa toimitamme sen asiakkaan kotiin

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### **Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan lisäksi myös yhdessä hänen omaistensa ja läheistensä kanssa.

Teemme asiakkaillemme maksuttoman kotikäynnin, jossa kartoitetaan palveluntarvetta ja pohditaan mahdollisia palveluratkaisuja. Asiakas pyritään näkemään yksilönä ja psykofyysisenä kokonaisuutena.

Palveluseteliasiakkaiden kohdalla palvelutarpeen arvioinnista on vastuussa ensisijaisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluohjaaja yhteistyössä kanssamme.

Toimintakyvyn arvioinnin tukena voidaan käyttää arviointeja kuten MMSE, GDS-15 ja MNA-testejä. Palveluseteliasiakkaiden arvioinnin tukena on Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluohjaajan käytössä RAI-arviointi.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Asiakkaille laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma noin neljä viikkoa hoidon alusta kestävän arviointijakson jälkeen. Palveluja hoitosuunnitelma sisältää tarkemman tiedon asiakkaan hoidosta. Se toimii tärkeänä tiedon välineenä kotihoidon liikkuvassa työssä ja sen ajantasaisuudesta on tärkeä huolehtia. Suunnitelma perustuu asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaistensa kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin ja sen tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi hoitohenkilökunnan kanssa ja koko henkilökunta tutustuu laadittuihin suunnitelmiin.

Omahoitaja vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta. Suunnitelma tarkastetaan aina kun asiakkaan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Suunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään (Fastroi Hilikka™).

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heidän toiveensa huomioidaan palveluja suunnitellessa ja toteutettaessa. Työskentelyssä asiakas otetaan mukaan niihin toimintoihin, joihin hän pystyy osallistumaan terveydentila huomioiden. Kotihoidossa noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta ulkopuolisten tietoon.

Kotihoidossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitteiden perustana tulee aina olla asiakkaiden turvallisuuteen kohdistuva uhka. Asiakkaan turvallisuuden ollessa uhattuna otetaan yhteys omaisiin ja tarvittaessa lääkäriin tai hälytyskeskukseen.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Työntekijän ja työyhteisön vastuulla

on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa toiminnasta vastaavalle esimiehelle huomaamastaan epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Laissa säädetään myös vastuussa olevan esimiehen velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle

Havaittu ja tietoon tullut epäasiallinen kohtelu käsitellään esimiehen johdolla yksikön palaverissa ja päätetään tarvittavista muutoksista. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla selvitys toimitetaan myös Pohjanmaan hyvinvointialueen laatualueelle.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvähoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

AITO-Kotihoito kerää tietoja säännöllisin väliajoin asiakaskyselyllä. Kysely toteutetaan asiakaskyselylomakkeella ja se palautetaan kirjepostilla.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat myös antaa palautetta kotihoidon palveluista vapaamuotoisesti kirjallisesti ja/tai suullisesti kotihoidon työntekijöille tai yrittäjille sekä soittamalla tai laittamalla sähköpostia. Saatu palaute käsitellään ja asiakkaalta tai hänen omaiseltaan saatuun palautteeseen vastataan toivomusten mukaan. Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisön palaverissa. Kyselyn ja muun palautteen kautta saadaan tietoa asiakkaiden näkemyksistä kotihoidosta, minkä perusteella toimintaa voidaan kehittää ja suunnitella.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§).

Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään ja käydään läpi yksikön palaverissa ja tarvittaessa yksittäisen työntekijän kanssa. Muistutukseen reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Palvelusetel-

liasiakkaiden kohdalla selvitys toimitetaan myös Pohjanmaan hyvinvointialueen laatujohtajalle. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle kaksi viikkoa.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Hanna-Leena Lepistö/Maarit Kokkinen

Silmukkatie 21 C, 65100 Vaasa.

P. 010 439 1400

info@aito-kotihoito.fi

### ***Sosiaali- ja potilasasiamies***

Sosiaaliasiamies antaa tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa asiakkaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Potilasasiamies avustaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo asiakasta tarvittaessa muiden oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden vireille panossa.

Sanna Lahtinen

P. 040 702 6015

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tavoitat ma-pe klo 10–14

### ***Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot***

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen.

Vaasan Maistraatti

Puh. 029 553 6901 (ma– pe 9-15, kesäaikana 10-14)

Asiakas voi tehdä kantelun Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira), aluehallintovirastolle (AVI), eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

### **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Kotihoito perustuu toimintakykyä tukevaan työotteeseen ja kotikäynneillä pyritään edistämään asiakkaan hyvinvointia. Hänen toimintakykyään seurataan ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy. Tarvittavat apuvälineet hankitaan ja asiakasta ohjataan niiden käytössä. Asiakkaan tilanteen vaatiessa pidetään yhteinen palaveri kotihoidon, asiakkaan ja omaisten kesken.

Asiakkaan tietoisuuteen pyritään tuomaan erilaisia toiminta- ja aktiviteettimahdollisuuksia. Näitä ovat muun muassa päivätoimintaryhmät, fysioterapiapalvelut, ulkoiluavut, Muistiliiton ja seurakunnan toiminnot sekä muut kolmannen sektorin toimijat.

### **Ravitsemus**

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten ruokailut järjestetään asiakkaan toiveiden mukaan huolehtien, että asiakkaalla on mahdollisuus saada vuorokauden aikana tarvittavat ateriat. Kotihoidon työntekijät arvioivat asiakkaan ravitsemustilaa (tarvittaessa MNA-testi, nestelista), huomioivat erityisruokavaliot, lisäravinteiden tarpeet ja selvittävät mieliruuat. Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan kotihoidon käyntien yhteydessä tarpeen mukaan.

Asiakas saa päivittäiskauppatavarat kotiinsa joko ostamalla asiointiapuja yritykseltä, omaisten avulla tai itsenäisesti hankkien. Käytössä on myös verkon kautta tehtävät kauppatilaukset. Asiakkaita kannustetaan myös ateriapalveluiden käyttöön. AITO-Kotihoito voi tehdä pienimuotoisia ruuanvalmisteluja.

### **Hygieniakäytännöt**

Kotihoidossa huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta yksilöllisten palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti ja lisäksi tarpeen vaatiessa. Asiakaskäynneillä seurataan myös kodin yleistä siisteyttä.

AITO-Kotihoidossa on erilliset hygieniaohteet ja henkilöstölle järjestetään koulutusta asian tiimoilta. Ohjeistuksissa on huomioitu normaaliajan hygieniakäytännöt, että poikkeusajan ohjeistukset.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

AITO-Kotihoidon asiakkaiden lääkäripalvelun tuottaa pääasiassa Pohjanmaan hyvinvointialueen terveyspalvelut. Halutessaan asiakas voi käyttää myös yksityisen terveydenhuollon palveluita.

Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluseteliasiakkaiden lääkäripalvelut on pääsääntöisesti hoidettu etälääkäripalvelun avulla. Tällä hetkellä palvelut tuottaa Terveystalo. Asiakkaan terveysasiat hoidetaan tällöin Vaasan kotisairaanhoidon kautta.

Asiakkaan tilanteesta riippuen kotihoidon asiakkaan omahoitaja voi varata asiakkaalle lääkäriajan tai ohjeistaa asiakasta tai hänen omaistaan varaamaan sen. Erikoissairaanhoidon on saatavana Vaasan keskussairaalassa.

Tilanteen vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa kotihoidon henkilöstö hälyttää hätänumerosta ambulanssin. Sairaankuljetuksen henkilökunta arvioi asiakkaan tilanteen ja tarvittaessa kuljettaa potilaan jatkohoitoon potilaan tilan vaatimaan hoitoyksikköön.

AITO-Kotihoidossa on myös ohjeistus äkillisen kuolemantapauksen varalta.

### **Lääkehoito**

Kotihoidossa noudatetaan vuosittain päivitettävää Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen ohjeiden mukaan laadittua lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan eri koulutuksen



omaaville työntekijöille vaadittavat luvat kotihoidon työtehtävissä toimimiseen. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu jokaisen työntekijän perehdyttämisohjelmaan ja siihen tulee perehtyä uudelleen mahdollisten muutosten osalta.

AITO-Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu Medics24-lääkäripalvelun kanssa. Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja Maarit Kokkinen.

### **Monialainen yhteistyö**

Kotihoidossa tehdään yhteistyötä julkisen ja yksityisen terveydenhuollon, apteekkien ja kaupunkien tai kuntien kotihoidon kanssa. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu erilaisissa hoitoneuvotteluissa, puhelimitse ja sähköpostin välityksellä.

Yhteistä asiakastietojärjestelmää ei ole. Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on kuitenkin hyvä hoitotyön kirjaus ja informaation kulku. Kotihoidon asiakkaille nimetään omahoitaja, joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta ja riittävydestä. Omahoitaja on nimetty asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

### **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

#### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Kotihoidossa arvioidaan jatkuvasti ja kokonaisvaltaisesti mm. kodin turvallisuutta, ja asiakkaan kykenemättömyyttä huolehtia itsestään. Kotikäynnillä varmistetaan palo- ja pelastusturvallisuus (mm. palohälyttimet). Tarvittaessa käytetään SPEK-tarkistuslistaa.

### **Henkilöstö**

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

AITO-Kotihoidon hallinnosta vastaa molemmat yrittäjät.

Asiakastyössä toimii:

- 1 sairaanhoitaja amk

- 1 sosionomi amk
- 3 lähihoitajaa
- 2 siivoojaa/kodinhuoltajaa
- 1 sairaanhoitajaopiskelija

Ammattinimikkeistä on laadittu erilliset tehtävänkuvaukset.

Sijaisuudet hoidetaan keskittämällä siivouspalvelut täysin siivoojien/kodinhuoltajien vastuulle (muussa tapauksessa myös hoitohenkilökunta tekee siivoustöitä). Osa-aikaisten työmäärä voidaan hetkellisesti uudelleen sopia. Pyrimme lisäksi verkostoitumaan muiden kotihoitoyritysten kanssa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Hakijat haastatellaan ja vaaditaan tarvittavat opintosuoritusotteet ja todistukset. JulkiTerhikistä ja Suosikista tarkistetaan tiedot ammattihenkilöiden kelpoisuustiedoista. Myös rikosrekisteriotteet tarkistetaan.

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

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsitteilyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työntekijöille laaditaan yksilölliset koulutussuunnitelmat. Koulutustarpeet ja kiinnostuksen kohteet selvitetään muun muassa kehityskeskusteluissa. Täydennyskoulutusvelvoite 3 päivää vuodessa. Perehdytysuunnitelma- ja kansio ovat käytössä, samoin ohjeistukset omahoitajuudesta.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE- koulutuksilla, näytöillä, lääkehoidon tenteillä ja lääkärin myöntämillä lääkeluvilla, jotka ovat voimassa yksikössä 5 vuotta.

Henkilökunnalla on käytössä Skhole-oppimisalusta verkossa.

### **Toimitilat**

Toimitilat ovat vain henkilökunnan käytössä tauko- ja toimistotiloina. AITO-Kotihoidolla ei ole vastaanotto toimintaa eikä asiakkaita oteta toimitiloissa vastaan.

## **Teknologiset ratkaisut**

Asiakkailla voi olla käytössä turvapuhelin, jonka asiakas saa Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidon kautta. AITO-Kotihoito kartoittaa ja antaa informaatiota palvelusta sekä huolehtii laitteen opastuksesta ja ottaa asiakkaan puolesta tarvittaessa yhteyttä vika- ja häiriötilanteissa.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asiakas on ensisijaisesti velvollinen huolehtimaan apuvälineiden huollosta ja kunnosta, keskitetty apuvälinelainaus sisältää ohjeistuksen laitteen käyttöön. Tarvittaessa Pohjanmaan hyvinvointialueen fysio- ja toimintaterapeutti voi tehdä kotikäynnin.

AITO-Kotihoidossa on käytössä laiterekisteri olemassa olevista laitteista. Työntekijöiden mukana kotikäynneillä on hoitoreppu, joka pitää sisällään hoitotyössä tarvittavia pienimuotoisia laitteita ja tarvikkeita kuten verensokeri-, verenpaine-, kuume ja happisaturaatiomittarin. Henkilöstö suorittaa laitepassin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä.

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinällisistä laitteista (719/2021, 32–33§).

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Yksikössä on laiterekisteri, jonka ylläpitämisestä vastaa esimies.

Hanna-Leena Lepistö

P. 010 439 1400

info@aito-kotihoito.fi

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

Asiakastyössä tarvittava tieto kirjataan Fastoi Hillka™-toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmässä pystytään rajoittamaan käyttöoikeuksia eri käyttöoikeusluokilla. Näin varmistetaan, ettei asiakastietoihin pääse muut kuin niitä asianmukaisesti ja oikeutetusti tarvitsevat.

Henkilökunnalle on annettu ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Käyttäjätunnusten luovutuksen yhteydessä työntekijää

pyydetään perehtymään tietosuojasta kertovaan ohjeeseen ja vahvistamaan asiaan perehtyneisyyden allekirjoituksellaan. Jokainen työntekijä on salassapitovelvollinen ja salassapitovelvollisuus säilyy myös ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 17§).

Kotihoidon henkilökunnalla on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja huomiot kotikäynnin yhteydessä. Esimiehellä on vastuu kotihoidon kirjaamiskulttuurista ja sen kehittämisestä. Rekisteriselosteet ovat nähtävänä kotihoidon toimistolla. Lisäksi rekisteriselosteet voi pyytää nähtäväksi tietosuojavastaavalta.

EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaan Pohjanmaan hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää Pohjanmaan hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Hanna-Leena Lepistö

P. 010 439 1400

info@aito-kotihoito.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä muun muassa asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakaskohtaiset riskit käsitellään hoitohenkilökunnan kanssa ja asiakkaan sekä tarvittaessa omaisen kanssa.

Asiakastyöskentelyssä vahvistetaan omatoimisuuteen kannustavaa toimintakulttuuria eli kuntouttavaa työtettä. Asiakasta ja hänen läheisiään huomioidaan entistä enemmän myös palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehdessä ja päivittäessä.

Riskinä huomioidaan tietokoneiden toimimattomuus ja mietitään valmiiksi toimintamalli töiden jakamiseen ja kirjaamiseen tällaisessa tilanteessa. Lisäksi vahvistetaan ja suunnitellaan nykyistä toimivampaa tapaa sijaisten rekrytointiin.

#### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Vaasassa 8.1.2023



Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Hanna-Leena Lepistö