

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

DiakonKotihoito Pori

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi : Diakon Palvelut Oy Y-tunnus 0215490-0

Kunnan nimi: Pori

Hyvinvointialue: Satakunnan Hyvinvointialue

Toimintayksikkö/ palvelu

Nimi: DiakonKotihoito Pori

Katuosoite Metsämiehenkatu 2

Postinumero 28500 Postitoimipaikka Pori

Sijaintikunta Pori

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoitopalvelut vanhuksille, vammaisille ja lapsiperheille sekä työkäisille sairauden tai muun syyn vuoksi apua tarvitseville. Yhtenä kohderyhmänä ovat omaishoidon asiakkaat.

Myös jalkahoidot kotikäynteinä.

Palveluita tarjotaan itse maksaville asiakkaille sekä ostopalveluna hyvinvointialueelle ja jalkahoitojen osalta myös Valtiokonttoriin. Olemme myös palvelusetelituottaja: säännöllisessä ja tilapäisessä kotihoidossa, lapsiperheiden kotipalvelussa ja sotainvalidien leskien palveluissa.

Palveluita tarjotaan Porissa, Ulvilassa, Eurajoella, Harjavallassa, Nakkilassa, Pomarkussa ja Merikarvialla.

Esihenkilö: Satu Säike puh. 044 705 2164 satu.saike@diakon.fi

Puhelin toimisto: 044 705 2161 Sähköposti: kotihoito.pori@diakon.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1988 (ent. Diakonilaitoksen Kotihoitopalvelu)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: ei ole.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omaavonntasuunnitelman laadintaan on osallistunut Kotihoidon vastuutiimi; kotihoito- palveluiden päällikkö Satu Säike, kotihoidon koordinaattori Anne Peltomäki, vastaava hoi- taja Kirsi Kuromaa, sairaanhoitaja Saija Salo ja lähihoitaja Outi Huhtamaa. Suunnitelman laadintaan osallistuu eri ammattiryhmien edustajat ja suunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa kotihoitopalveluiden päällikkö Satu Säike, puh. 044 705 2164, satu.saike@diakon.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonntasuunnitelma päivitetään toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuo- dessa.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä Kotihoidon toimiston ilmoitustaululla sekä verk- kosivuilla www.diakon.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

DiakonKotihoito palvelee asiakkaita perus-, sairaan- ja kodinhoidollisissa sekä tuki- ja turvapuhelinpalveluasioissa laadukkaasti ja kustannustehokkaasti viikon jokaisena päivänä.

DiakonKotihoito on osa Diakon Palvelut Oy:n sosiaali- ja terveystoimialaa, joka ylläpitää tutkimus-, hoito-, kuntoutus- ja neuvontapalveluiden osaamiskeskusta. Osaamiskeskus tuottaa ja kehittää asiakasta arvostavia, kilpailukykyisiä, laadukkaita, turvallisia ja vaikuttavia palveluita. Palvelut tuotetaan moniammatillisen ja osaavan henkilöstön avulla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

DiakonKotihoidon toimintaa ohjaavat arvot ovat: toisen ihmisen kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys, luotettavuus, ammatillisuus, tuloksellisuus ja positiivisuus.

Arvot ohjaavat toimintaa vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja henkilökunnan kesken. Kaikkia kohdellaan kunnioittavasti ja positiivisesti, kohdaten heidät ainutlaatuisina henkilöinä. Toiminnassa korostetaan asiakaslähtöistä työskentelytapaa, jonka perustana on luottamus ja tuloksellinen toiminta. Asiakkaan erilaisiin palvelutarpeisiin vastataan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Henkilökunnalla on ammattitutkinto tehtävänsä. Palvelujen tuottamisen lähtökohtana on tarve, johon ammattitaitoinen työntekijä vastaa ottamalla asiakkaan huomioon yksilönä ja kokonaisvaltaisesti. Monipuolisia palveluja on hyvin saatavilla. Palveluja kehitetään työryhmän jäsenten erilaista ammatillista osaamista hyödyntämällä. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen ja osallistumiseen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen

vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii 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. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon asiakirjoista:

[Työsuojelun hallintamallit](#)

[Terveysteen liittyvät hallintamallit \(Työterveyshuolto\)](#)

[Tietoturvan ja tietosuojan hallintaohje](#)

[Johtamisen riskien hallinta](#)

[Eri prosessien riskien hallinta](#)

[Lääkehoidon riskien hallinta](#)

[Kaikki ohjeistus löytyy IMS-toimintajärjestelmästä](#)

Riskien tunnistaminen

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

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökunta ilmoittaa epäkohdista välittömästi esimiehelle. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään.

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa havaitsemansa epäkohdat suoraan henkilökunnalle, soittamalla tai sähköpostitse esimiehelle tai www.diakon.fi-sivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Ilmoitettuihin epäkohtiin puututaan heti. Esimies ottaa yhteyttä palautteen antajaan ja selvittää tilanteen. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan tilanteen mukaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. 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.

DiakonKotihoidossa haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään. Raporttiin kirjataan myös välittömät korjaavat toimenpiteet. Tapahtumasta keskustellaan yhdessä työntekijöiden kanssa seuraavassa henkilöstöpalaverissa tai tarvittaessa välittömästi.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään. Poikkeamien ja läheltä-piti-tilanteiden syitä selvitetään ja mietitään yhdessä henkilöstön kanssa ja toimintatapoja muutetaan tarvittaessa. Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet käsitellään myös kotihoion vastuutiimin sekä sote-johtoryhmän kokouksissa.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilöstölle ilmoitetaan tilanteen mukaan välittömästi tai seuraavassa henkilöstöpäalaverissa. Esimies ilmoittaa yhteistyötahoille tilanteen mukaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Suunnitelma päivitetään palvelun/ hoidon tarpeen muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein. Asiakkaalle nimetyt vastuuhoidajat vastaavat suunnitelman päivittämisestä ja ajan tasalla olost. Hoitajat arvioivat suunnitelman ajantasaisuutta jatkuvasti.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan kartoituskäynnillä. Asiakkaan palvelutarve on voitu arvioida myös jo hyvinvointialueen työntekijän toimesta. Tarvittaessa käytetään erilaisia mittareita, esim. muistin, mielialan ja ravitsemustilan arviointi. Laaja-alainen RAI-arviointi tehdään sopimuksen mukaan.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat on kirjattu Hilkka-asiakastietojärjestelmään, josta se on kaikkien asiakkaan hoitoon osallistuvien luettavissa. Uusien asiakkaiden kohdalla ja suunnitelman muuttuessa se käydään yhteisesti läpi henkilöstöpäalaverissa tai tiedotetaan Hilkassa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

DiakonKotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeus on toiminnan perusarvo. Sitä tuetaan kannustamalla, valinnan mahdollisuuksilla, mielipiteen kysymisellä ja vastausten kunnioittamisella. Asiakasta ja läheisiä kuunnellaan ja kuullaan. Toiveet pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan eikä heidän itsemääräämisoikeuttaan rajoiteta. Jos havaitaan, että asiakas on kykenemätön huolehtimaan itsestään ja/ tai omista asioistaan, ollaan tilanteen mukaan yhteydessä omaisiin, edunvalvojaan tai sosiaalitoimeen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

DiakonKotihoidossa asiakasta kohdellaan aina kunnioittavasti. Se on toiminnan perusarvo ja tärkeä osa työyhteisön kulttuuria. Asiaa painotetaan uusille työntekijöille ja keskustellaan henkilöstöpalavereissa. Epäasialliseen kohteluun esimies puuttuu välittömästi puhuttelemalla työntekijän.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Esimies keskustelee asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa asiasta mahdollisimman pian.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

DiakonKotihoidon asiakkaat ja heidän omaisensa voivat koska tahansa antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia palvelusta suoraan työntekijöille, soittamalla tai sähköpostitse esimiehelle tai www-sivuilla diakon.fi olevan palautelomakkeen kautta.

Kirjallinen asiakastyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa kaikille säännöllisille asiakkaille.

Saadut palautteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään ja käsitellään tilanteesta riippuen joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palauteyhteenvedot käsitellään myös kotihoidon vastuutiimissä sekä sote-johtoryhmässä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa laaditaan kehittämissuunnitelma.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Kotihoitopalveluiden päällikkö Satu Säike, Metsämiehenkatu 2, 28500 Pori. Puh. 044 705 2164. Sähköposti: satu.saike@diakon.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Jari Mäkinen, Liisankatu 18 B, 1. krs, 28100 Pori p. 02 630 1423

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa ja ohjata palvelunkäyttäjiä ja työntekijöitä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä.
- Avustaa tarvittaessa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

- Tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan.
 - Toimia muutoinkin sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävien asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseksi.
 - Toimia tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisen välillä.
-

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

Kotihoitopalveluiden päällikkö selvittää muistutukseen johtaneet tapahtumat ja laatii asiasta selvityksen asiakkaalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: kuukauden sisällä.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta 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.

DiakonKotihoidon säännöllisille asiakkaille on nimetty omatyöntekijä/ vastuuhuoltaja.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaan omat voimavarat otetaan huomioon palvelua toteutettaessa sekä kannustetaan asiakasta osallisuuteen ja omatoimisuuteen.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta kannustetaan osallistumaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan sekä autetaan sen mahdollistamisessa mahdollisuuksien mukaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan joka käynnillä. Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä arvioidaan siihen kirjattujen tavoitteiden toteutumista.

Ravitsemus

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

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Omissa kodeissaan asiakkaat vastaavat ruokahuollostaan lähtökohtaisesti itse. Henkilökunta voi avustaa ruuan hankkimisessa, valmistamisessa ja ruokailussa sekä neuvoo ja kannustaa terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaalle hankitaan ja valmistetaan erityisruokavaliion mukaista ruokaa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia arvioidaan joka käynnillä. Tarvittaessa otetaan käyttöön tarkka kirjallinen seuranta tai tehdään ravitsemustilan arviointi.

Hygieniäkäytännöt

Diakon sote-palveluille on laadittu yhteinen hygieniasuunnitelma.

Kotikäynneillä arvioidaan asiakkaan ja hänen kotinsa hygieniatasoa. Asiakkaita avustetaan tarvittaessa riittävän hygienian toteutumisessa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimistotilat siivoaa DiakonSiivous. Asiakkaiden pyykit pestään heidän omassa kodeissaan tai toimitetaan pesulaan.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Hygieniaohjeistus on IMS-toimintajärjestelmässä ja perehdytyskansiossa.

Infektioiden torjunta

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kotikäynneillä noudatetaan hyvää hygieniää ja aseptista työskentelytapaa. Hygieniakäytännöistä ja suojavälineiden käytöstä normaalitilanteissa sekä asiakkaan sairastaessa tarttuvaa sairautta on omat ohjeensa.

Hygieniayhdyshenkilöt:

Satu Säike puh. 044 705 2164, satu.saike@diakon.fi

Maija Jyrämä puh. 044 705 2161, kotihoito.pori@diakon.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, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla perehdytyskansiossa ja IMS-toimintajärjestelmässä. Niitä kerrataan tarvittaessa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Terveydentilaa seurataan jatkuvasti havainnoimalla ja tarvittaessa erilaisin mittauksin. Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan terveelliseen elämäntapaan ja omatoimisuuteen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Terveyspalveluista vastaava johtaja on kotihoitopalveluiden päällikkö Satu Säike, puh. 044 705 2164.

Käytännön asiakastyössä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön sairaanhoitajat. Päivi Ruuhonen puh. 044 705 2141 ja Kati Wahlman puh. 044 705 2167.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja lääkehoidon riskit arvioidaan vuosittain kotihoidon vastuutiimissä.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoitaja Päivi Ruuhonen puh. 044 705 2141, paivi.wilhola@diakon.fi

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

DiakonKotihoidossa yhteistyötä muiden palvelunantajien kanssa tehdään esim. yhteisten hoitokokousten muodossa. Asiakkaan asioista voidaan tiedottaa tarvittaessa asiakkaan luvalla puhelimitse tai turvasähköpostilla muille palvelunantajille.

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 iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan säännöllisellä riskien arvioinnilla ja epäkohtien korjaamisella. Tiloissa ei tehdä asiakastyötä.

Miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakkaiden tilanteesta ja turvallisuuden varmistamisesta keskustellaan työyhteisössä. Tarvittaessa käydään keskustelua omaisten, viranomaisten ja muiden palvelunantajien kanssa.

Henkilöstö

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

2 sairaanhoitajaa

6 lähihoitajaa

2 lähihoitaja/ jalkojenhoitajaa

Sijaisten käytön periaatteet:

Sijainen otetaan töihin sairastuneen tilalle ja ruuhkatilanteissa, jos sovittuja asiakaskäyntejä ei muuten pystytä hoitamaan sopimuksen mukaisesti.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Sijaisia on reservissä riittävästi. Näin pystytään varmistamaan henkilöstön riittävyys myös poikkeustilanteissa. Tarvittaessa voidaan käyttää vuokratyöpalvelua.

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

Varsinaisessa asiakastyössä on riittävästi hoitajia, jotta esimiehellä on riittävästi aikaa esimiestyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltavuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

DiakonKotihoidossa uutta henkilöstöä rekrytoidaan ilmoittamalla MOL:n sivuilla ja www-sivuilla, Facebookissa sekä tarvittaessa sanomalehdessä. Uusien työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan tutkintotodistuksista ja Valviran rekisteristä. Yksikön esimies haastattelee uudet sijaiset tarvittaessa yhdessä kotihoitopalveluiden päällikön kanssa.

Työhaastattelussa arvioidaan työntekijän soveltavuus ja luotettavuus. Samalla arvioidaan myös riittävä kielitaito. Työntekijän työtodistukset käydään läpi ja otetaan yhteys mahdolliseen suosittelijaan luotettavuuden varmistamiseksi. Lasten kanssa työskenteleviltä vaaditaan esitettäväksi rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

DiakonKotihoidossa uudet työntekijät kulkevat aina ensin kokeneen työntekijän työparina. Käytössä on perehdytyslomake, johon merkitään perehdytyksessä läpikäytyt asiat toteutuneiksi. Lääkehoitoon on oma perehdytyskortti.

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Koulutustarpeita arvioidaan mm. kehityskeskusteluissa ja asiakaspalautteiden pohjalta. Joitain koulutuksia järjestetään itse omalle henkilöstölle ja lisäksi osallistutaan muihin ajankohtaisiin ja hyödyll-

lisiksi arvioituihin mm. hyvinvointialueen koulutuksiin. Vuosittain laaditaan yksikön koulutussuunnitelma.

Toimitilat

Kotihoidon toimitiloissa on työntekijöiden taukotilat sekä toimistotilat. Fyysistä asiakastyötä ei tehdä toimitiloissa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Diakon-kylän asukkailla on käytössä turvapuhelimenä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Diakonin asuinkerrostaloissa olevan Tunstall- hoitajakutsujärjestelmän toimivuus varmistetaan päivittäin järjestelmästä ja koesoitolla. Hälytyspuhelin on aina jonkun hoitajan valvonnassa ja hälytyksiin vastaamisesta on ohjeistus.

Turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaa:

Satu Säike puh. 044 705 2164, satu.saike@diakon.fi

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjeistuksesta vastaa Fimea. Terveysthuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveysthuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitämisistä laitteista annetussa laissa. Lääkitämisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoitannut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkailla on omat apuvälineet. Henkilökunta voi tarvittaessa avustaa ja neuvoa niiden hankinnassa ja käytössä. Kotihoidon laitteita ovat esim. verenpaine- ja hemoglobiinitarvit. Laitteista on omat laitekortit, joihin merkitään huolto- ja kalibrointitiedot.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Havaitut vaaratilanteet raportoidaan välittömästi ja esimies tai sairaanhoitaja tekee vaaratilanneilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Päivi Ruohonen puh. 044 705 2141, paivi.wilhola@diakon.fi

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. Terveystta 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 henkilöresteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän luokun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuu-

tetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/ 2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaamisesta on ohje, johon jokaisen työntekijän tulee perehtyä. Käytössä on mobiilikirjaaminen, jonka käytännön toteutuksen kokenut työntekijä tai esimies perehdyttää.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisesta on ohje. Käynnit kirjataan pääsääntöisesti mobiililaitteella käynnin aikana tai heti sen jälkeen.

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

Käytössä on Fastroi Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon kaikki asiakastiedot tallennetaan. Järjestelmä on suojattu jokaisen työntekijän henkilökohtaisilla salasanoilla. Työntekijät allekirjoittavat erillisen tietoturvaohjeistuksen ja sopimuksen. Työntekijän vastuulla on toimia vastuullisesti tietoturvaohjeen ja sääntöjen mukaan. Havaituista tietoturvaongelmista on raportoitava välittömästi omalle esimiehelle tai IT-tukeen. Henkilöstön tulee olla tutustunut lakeihin ja ohjeistukseen asiakirjojen laatimisesta ja käsittelystä.

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

Esimiehen vastuulla on huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä tietoturvakäytäntöihin. Jokainen työntekijä allekirjoittaa ja sitoutuu noudattamaan Diakonin tietoturvaohjetta. Tietoturvaan liittyviä asioita kerrataan tarvittaessa henkilöstöpalavereissa tai järjestetään erillistä koulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marketta Heinikangas puh. 044 705 2249, marketta.heinikangas@diakon.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

DiakonKotihoidon toimintajärjestelmä on rakennettu ISO 9001: 2015 - standardin mukaisesti. Prosessien riskien arvioinnit tehdään vuosittain. Lisäksi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet sekä asiakaspalautteet raportoidaan. Näiden perusteella löydetään kehittämistarpeet. Korjaavat toimenpiteet tehdään mahdollisimman pian ja vastuuhenkilöt niille määritellään.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Porissa 2.8.2023

Allekirjoitus: Satu Säike, Kotihoitopalveluiden päällikkö