

OMAVALVONTASUUNNITELMA

DiakonKotihoito Pori

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET SEKÄ TOIMINTAA OHJAAVAT LAIT	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

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 työikäisille sairauden tai muun syyn vuoksi apua tarvitseville. Myös jalkahoidot kotikäynteinä.

Tarjoamme kotihoitoa, johon sisältyy kotisairaanhoido, lapsiperheiden kotipalvelua sekä tukipalveluina asiointi- ja saattopalvelua sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää ja tukevaa palvelua. Diakonin alueen asuinkerrostalojen asukkaille järjestämme myös sairaanhoidajan vastaanottotoimintaa sekä turvapuuhelinpalvelun.

Palveluita tarjotaan itse maksaville asiakkaille sekä ostopalveluna hyvinvointialueelle.

Olemme myös palvelusetelituottaja: säännöllisessä ja tilapäisessä kotihoidossa sekä so-
tainvalidien leskien palveluissa.

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

Esihenkilö: Satu Säike

Puhelin: 044 705 2164

Sähköposti: satu.saike@diakon.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Luvanvarainen toiminta (yksityinen terveystalvelu)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1988 (ent. Diakonialaitoksen Kotihoitopalvelu)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Turvapuhelinpalvelussa käytetään alihankkijana SataHoiva Oy:tä (y-tunnus 2023778-5). Sata-Hoiva vastaa ilta- ja yöaikaan hälytysten vastaanottamisesta ja hälytyskäyntien hoitamisesta.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut Kotihoidon vastuutiimi; kotihoitopalveluiden päällikkö Satu Säike, vastaava hoitaja Kirsi Kuromaa, sairaanhoitaja Päivi Ruuhonen ja lähihoitaja Outi Huhtamaa. Suunnitelman laadintaan osallistuu eri ammattiryhmien edustajat ja suunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa.

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotihoidon toimiston ilmoitustaululla sekä www-sivuilla <https://www.diakon.fi/kotihoito>. Omavalvonnan toimeenpanon seurantaraportit julkaistaan samassa osoitteessa neljän kuukauden välein.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET SEKÄ TOIMINTAA OHJAAVAT LAIT

Toiminta-ajatus

DiakonKotihoito tarjoaa omissa kodeissaan asuville eri ikäisille asiakkaille monipuolisia kotihoitopalveluja: hoitoa ja huolenpitoa, kodinhoidon palveluja ja arjessa auttamista, ohjausta ja neuvontaa, asiointi-, saatto- ja ulkoiluapua, kotisairaanhoidon palveluja, verinäytteiden ottoa sekä jalkahoitoja. Toimimme viikon jokaisena päivänä aamuvarhaisesta iltamyöhään ja tarvittaessa järjestämme myös yöhoitoa.

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.

Toimintaa ohjaavat lait

DiakonKotihoidon toimintaa ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki ja asetus yksityisistä sosiaalipalveluista, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, tietosuojalaki, EU:n yleinen tietosuoja-asetus, laki ikääntyneen väestön

toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (vanhuspalvelulaki), laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta sekä laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä.

Terveystenhuollon palveluja ohjaavat lisäksi terveydenhuoltolaki, laki yksityisestä terveydenhuollosta, laki potilaan asemasta ja oikeuksista, laki ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä, asetus potilasasiakirjoista, potilasvahinkolaki ja laki lääkinnällisistä laitteista.

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. DiakonKotihoidossa tehdään systemaattinen riskien arviointi säännöllisesti joka vuosi. Riskien arviointiin osallistuu esimies sekä työntekijöitä ja havaitut riskit käsitellään aina koko henkilöstön kanssa yhdessä tiimipalaverissa.

Systemaattisen riskien arvioinnin lisäksi riskien arviointia tehdään osana jokapäiväistä työtä. Henkilöstöä ohjataan ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista ja asiakasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä välittömästi niitä havaittuaan esimiehelle.

Työyhteisössä kannustetaan avoimuuteen ja pyritään luomaan turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kotihoidon toimintaan ja asiakkaiden sekä henkilökunnan turvallisuuteen liittyvät riskit arvioidaan vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa. Mahdollisista riskeistä on laadittu erilliset taulukot, joissa on kuvattu riski, sen todennäköisyys ja mahdollisten seurausten vakavuus riskin toteutuessa, hallintakeinot riskin toteutumisen ehkäisemiseksi, toimenpiteet riskin toteutuessa sekä vastuuhenkilöt.

Asiakasturvallisuuteen liittyen tehdään kotihoidon prosessin riskien arviointi sekä erikseen lääkehoidon riskien arviointi.

Henkilöstön turvallisuuteen liittyen tehdään työsuojelun riskien arviointi sekä erikseen kemikaalien ja biologisten altisteiden riskiarviointi.

Tietoturvaan liittyvät riskit on arvioitu Diakon sote-palveluiden tietoturvasuunnitelmassa, jonka laatimiseen ovat osallistuneet kotihoitopalveluiden päällikkö, kuntoutuspalveluiden päällikkö, talous- ja tietohallintojohtaja, tietosuojavastaava ja it-tukihenkilö.

Toteutuneet haittatapahtumat raportoidaan IMS-toimintajärjestelmään. Raportit tulevat kotihoitopalveluiden päällikölle käsiteltäviksi. Hän käsittelee ne yhdessä henkilöstön ja asiakkaan sekä tarvittaessa omaisen kanssa sekä päättää tarvittavista jatkotoimista. Toteutuneet riskit ja niihin liittyneet toimenpiteet käsitellään neljän kuukauden välein kotihoidon vastuutiimissä.

Esimies vastaa henkilöstön perehdytyksestä riskien hallintaan ja ilmoitusmenettelyihin. Riskien arviointidokumentit kuuluvat perehdytysmateriaaliin.

Riskienhallinnan työnjako

Omavalvonnan järjestämisestä ja ohjeistamisesta vastaavat kotihoitopalveluiden päällikkö Satu Säike sekä sairaanhoitaja Anne Uusitalo. He huolehtivat myös siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Organisaation johto eli viime kädessä toimitusjohtaja Heikki Arikka 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 turvallisuusriskien 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
- Kotihoidon vastuutiimin muistiot ja omavalvonnan raportti

Merkittävimmät riskit asiakasturvallisuuden osalta

1. Lääkitykseen liittyvät riskit:

- Tieto asiakkaan lääkemuutoksista ei välity kotihoidon hoitajille. Hallinta: Varmistetaan lääkärissä käynnin jälkeen tai sairaalasta kotiutuessa osastolta, mikä on ajan tasainen lääkitys. Mikäli asiakas ei ole itse varma asiasta eikä hänellä ole kirjallista tietoa kotiutuessaan mukanaan eikä asiasta ole selkeästi osastolta kotihoitoon informoitu, soitetaan vielä osastolle/ lääkärin vastaanotolle ja varmistetaan asia.
- Asiakas ottaa lääkkeitä väärinä aikoina ja mahdollisesti liikaa kerrallaan esim. muistisairauden vuoksi. Hallinta: Keskustellaan lääkehoidon turvallisuudesta asiakkaan kanssa ja tarvittaessa lääkkeet otetaan kotihoidon haltuun. Ne voidaan säilyttää lukollisessa kaapissa asiakkaan kotona tai kotihoidon toimistolla.
- Asiakkaan lääkitystiedot eivät ole ajan tasalla. Hallinta: asiakkaan vastuuhoitaja varmistaa, että kotona ja asiakastietojärjestelmässä on aina ajan tasalla oleva lääkelista.

2. Muuhun turvallisuuteen liittyvät riskit:

- Asiakkaan kotona liikkuaessa mahdollisesti sattuvat kaatumiset. Hallinta: Hankitaan tarvittavia apuvälineitä kotiin. Järjestetään ympäristö turvallisiksi, esim. turha tavara, sähköjohdot tai liukkaat matot pois lattioilta, joihin voi kompastua.
- Siirtymisen apuvälineitä ei osata käyttää oikein. Hallinta: Opastetaan apuvälineiden oikea käyttö asiakkaalle sekä uusille työntekijöille.
- Asiakaskäynti jää tekemättä. Hallinta: Asiakastöiden optimoinnin jälkeen optimoija vielä tarkistaa, että kaikille töille on tekijä.
- Äkillisissä sairastumisissa ei saada sijaista, jolloin asiakaskäynneille ei ole riittävästi aikaa. Hallinta: Sijaisia on riittävästi reservissä ja myös vuokratyövoimaa voidaan tarvittaessa käyttää. Esimies määrittelee tarvittaessa ja sopii asiakkaan kanssa, voidaanko jotain töitä esim. suihkuja siirtää toiseen päivään, jotta välttämättömät työt saadaan hoidettua.
- Uudet työntekijät eivät osaa toimia oikein asiakkaan luona ja esim. lääkkeet jäävät antamatta. Hallinta: Uudet työntekijät perehdytetään hyvin. Vastuuhoitaja ja esimies varmistavat, että asiakkaan työohjeet ovat ajan tasalla.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 §. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Esihenkilön vastuulla on aloittaa toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Tarvittaessa asiasta ilmoitetaan Diakonin johtoryhmälle tai palvelun järjestäjälle hyvinvointialueelle. Ellei toimia epäkohdan poistamiseksi aloiteta, ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa ja ilmoituksen vastaanottajan on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

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 kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan asiakasturvallisuuteen kohdistuvista riskeistä ja muista epäkohdista välittömästi esimiehelle. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään. Samalla kirjataan välittömät korjaavat toimenpiteet. Esihenkilö selvittää poikkeamaan johtaneen tilanteen yhdessä henkilöstön kanssa ja keskustelee tapahtuneesta myös asiakkaan sekä tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Myös asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. He voivat kertoa niistä 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.

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.

Poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet sekä niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään. Poikkeamien ja läheltä-piti-tilanteiden syitä selvitetään ja mietitään yhdessä henkilöstön kanssa ja toimintatapoja muutetaan tarvittaessa. Kotihoidon vastuutiimi käsittelee poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet neljän kuukauden välein.

Henkilöstön tiimipalaveri järjestetään vähintään kerran kuukaudessa. Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet käsitellään palaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Välittömiä toimia vaativissa tilanteissa asiasta ja esim. muuttuneista toimintatavoista tiedotetaan henkilöstöä heti. Esimies ilmoittaa muuttuneista toimintatavoista yhteistyötahoille tarpeen 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 vastuuhoitajat vastaavat suunnitelman päivittämisestä ja ajan tasalla olostä. 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 henkilöstöpalaverissa 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. Asiakkaat voivat esimerkiksi esittää toiveensa 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.

Kotihoidon 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

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.

Mikäli asiakas kuitenkin kokee epäasiallista kohtelua tai tapahtuu haittatapahtuma tai vaaratilanne, esimies selvittää tilanteen henkilöstön kanssa sekä keskustelee asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa asiasta mahdollisimman pian.

Asiakkaan osallisuus

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 kehittämis ehdotuksia palvelusta suoraan työntekijöille, soittamalla tai sähköpostitse esimiehelle tai [www-sivuilla diakon.fi](http://www.sivuilla diakon.fi) olevan palautelomakkeen kautta.

Kirjallinen asiakastyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa kaikille säännöllisille asakkaille.

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

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. 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.

Muistutukset osoitetaan ja niihin antaa vastauksen palvelun järjestäjä. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkailta palvelun järjestäjä on Satakunnan hyvinvointialue. Näihin palveluihin liittyviin muistutuksiin vastaavat toimialueiden johtajat. Muistutus tehdään Satakunnan hyvinvointialueen www-sivuilta löytyvällä lomakkeella osoitteessa [Tietopyyntö-
makkeet - Satakunnanhyvinvointialue](#)

Satakunnan hyvinvointialueen toimialuejohtajat:

Ikääntyneiden palvelut: Jaana Männikkö, puh. 044 571 3100, jaana.mannikko@sata.fi

Aikuisten palvelut (sis. vammaispalvelut): Saila Hohtari, puh. 044 793 3554, saila.hohtari@sata.fi

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut: Hanna-Leena Markki, puh. 044 450 3200, hanna-leena.markki@sata.fi

DiakonKotihoidosta itse maksettujen palveluiden osalta muistutukset osoitetaan:

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

Kotihoitopalveluiden päällikkö vastaa mahdollisten muistutusten sekä kantelu- ja valvontapäätösten käsittelystä ja huomioimisesta toiminnan kehittämisessä. Hän laatii muistutukseen johtaneista tapahtumista kirjallisen selvityksen asiakkaalle mahdollisimman pian ja viimeistään kuukauden sisällä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Puhelin: 044 707 9132

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@sata.fi (Huom! Ei salattu yhteys)

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Puhelin: 02 627 6078

Sähköposti: potilasasiavastaava@sata.fi (Huom! Ei salattu yhteys)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitalanteissa.

Ennen yhteydenottoa kuluttajaneuvontaan tulee asiasta neuvotella palvelun järjestäjän kanssa ja kirjallinen reklamaatio palvelun järjestäjälle pitää olla tehty.

Reklamaation tekemiseen löytyy ohjeita kuluttajaneuvonnan www-sivuilta [Reklamaatio-apuri - Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\)](#)

Mikäli asiakas on tyytymätön palvelun järjestäjältä saamaansa vastaukseen koskien esim. palvelun laskutusta tms. , voi hän ottaa yhteyttä Kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Puhelinpalvelu ma, ti ja ke klo 9-12 ja to klo 12-15. Puh. 09 5110 1200

Voit ottaa yhteyttä myös asiointilomakkeella [Asiointi kuluttaja-asioissa -sivu - Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(Asiointi\) \(kkv.fi\)](#)

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.

Asiakkaan omat voimavarat otetaan huomioon palvelua toteutettaessa sekä kannustetaan asiakasta osallisuuteen ja omatoimisuuteen. Fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta pyritään vahvistamaan.

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

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

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat asiakkaille tärkeitä.

Omissa kodeissaan asiakkaat vastaavat ruokahuollostaan lähtökohtaisesti itse. Henkilökunta voi avustaa ruuan hankkimisessa ja valmistamisessa sekä neuvoa ja kannustaa terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston

voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruoka-suositukset](#).

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

Asiakkaalle hankitaan ja valmistetaan tarvittaessa erityisruokavalion mukaista ruokaa. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia arvioidaan joka käynnillä. Mikäli asiakas ei pysty huolehtimaan riittävästä ravinnon saannista itsenäisesti, häntä avustetaan siinä. Tarvittaessa otetaan käyttöön tarkka kirjallinen seuranta tai tehdään ravitsemustilan arviointi.

Hygieniakäytännöt

Diakon sote-palveluille on laadittu yhteinen hygieniasuunnitelma.

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

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

Hygieniaohjeistus on IMS-toimintajärjestelmässä ja perehdytyskansiossa.

Infektioiden torjunta

Kotikäynneillä noudatetaan hyvää hygieniää ja aseptista työskentelytapaa. Hygieniakäytännöistä ja suojavälineiden käytöstä normaalitilanteissa sekä asiakkaan sairastaessa tarttuvaa sairautta on omat ohjeensa. Tarvittaessa esim. erityistilanteissa kysytään neuvoa hyvinvointialueen hygieniahoitajalta.

Hygieniayhdyshenkilö:

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

Terveyden- ja sairaanhoito

DiakonKotihoidossa on toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla perehdytyskansiossa ja IMS-toimintajärjestelmässä. Esimies vastaa siitä, että ohjeita noudatetaan ja niitä kerrataan tarvittaessa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydentilaa seurataan jatkuvasti havainnoimalla ja tarvittaessa erilaisin mittauksin. Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan terveelliseen elämäntapaan ja omatoimisuuteen.

Terveyspalveluista vastaava johtaja on kotihoitopalveluiden päällikkö Satu Säike. Käytännössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta yksikössä vastaavat sairaanhoitajat.

Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja lääkehoidon riskit arvioidaan vuosittain kotihoidon vastuutiimissä.

Lääkehoidosta vastaa:

Sairaanhoitaja Päivi Ruohonen puh. 044 705 2141, paivi.ruohonen@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. 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 holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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. DiakonKotihoidon toimistotiloissa ei tehdä asiakastyötä.

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

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

DiakonKotihoidon Porin yksikön henkilökunta:

3 sairaanhoitajaa

7 lähihoitajaa

2 lähihoitaja/ jalkojenhoitajaa

Sijaisten käytön periaatteet:

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan siten, että sijaisia on reservissä riittävästi. Näin pystytään varmistamaan henkilöstön riittävyys myös poikkeustilanteissa. Tarvittaessa voidaan käyttää vuokratyöpalvelua.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa esimies tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali-
huollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

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 soveltuvuus ja luotettavuus. Samalla arvioidaan myös riittävä kielitaito. Työntekijän työtodistukset käydään läpi ja otetaan yhteys mahdolliseen suosittelee luotettavuuden varmistamiseksi. Työntekijöiltä vaaditaan esitettäväksi rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö 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. Sosiaali-
huollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamista ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-
osaamisen varmistaminen.

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

Toimitilat

Kotihoidon toimitilat sijaitsevat Tiilimäellä osoitteessa Metsämiehenkatu 2. Toimitilassa on työntekijöiden taukotilat sekä toimistotilat. Fyysistä asiakastyötä ei tehdä toimitiloissa.

Teknologiset ratkaisut

DiakonKotihoito huolehtii Diakonin alueen asukkaiden turvapuhelinpalvelusta. Turvapuhelinjärjestelmänä on Tunstallin hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on käytössä hälytysrannekkeet ja jokaisessa huoneistossa on seinäkoje, jonka kautta saadaan puheyhteys asukkaaseen hänen hälyttäessään. Järjestelmän toimivuus testataan päivittäin.

Yksiköllä ei ole käytössä muita kulunvalvontaan tai asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologiaan liittyviä ratkaisuja.

Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjeistuksesta vastaa Fimea. Terveysdenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuihin välineisiin ja hoitotarvikkeisiin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa.

Lääkinnällisellä 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, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveysdenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä.

DiakonKotihoidon asiakkailla on käytössään omat apuvälinekeskuksesta tai vapailta markkinoilta hankitut apuvälineet. Apuvälineitä ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet ja kuulolaitteet. Henkilökunta voi tarvittaessa avustaa ja neuvoa apuvälineiden hankinnassa ja käytössä. Kokenut työntekijä perehdyttää uuden työntekijän apuvälineiden käyttöön.

Kotihoidon työntekijöillä käytössä olevat laitteet:

- Verenpainemittarit
- Hemoglobiinimittarit

- Verensokerimittarit
- Kuumemittarit
- Happisaturaatiomittarit

Käytössä olevista laitteista on laadittu laiterekisteri, josta käy ilmi laitteiden merkki ja malli, hankinta-aika ja paikka sekä huolto -ja kalibrointitiedot. Kotihoidossa käytössä olevat laitteet ovat aina asianmukaisesti huollettuja ja kalibroituja.

Laitteiden käytössä havaitut vaaratilanteet raportoidaan välittömästi ja esimies/sairaanhoitaja tekee vaaratilanneilmoitukset.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Satu Säike, puh. 044 705 2164, satu.saike@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. Terveystietojen 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 tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-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 lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-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. Tietosuojaavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen 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. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut oppaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä v. 2024. [Kirjaaminen - THL](#)

Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiseen. Asiakastyön kirjaamisesta on kirjallinen ohje, johon jokaisen työntekijän tulee perehtyä. Asiakastietojärjestelmänä on Mynevan Hilikka, johon kaikki asiakastiedot tallennetaan. Käytössä on mobiilikirjaaminen, jonka käytännön toteutuksen kokenut työntekijä tai esimies perehdyttää. Asiakaskäynnillä tehdyt huomiot kirjataan käynnin aikana tai heti sen jälkeen.

Tietosuoja ja tietoturva

Asiakastietojärjestelmä 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.

Esimiehen vastuulla on huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä tietoturvakäytäntöihin. Jokainen perehtyy organisaation tietoturvasuunnitelmaan. Tietoturvaan liittyviä asioita kerrataan tarvittaessa henkilöstöpalavereissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Anne Laitinen puh. 040 549 7113, anne.laitinen@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.

DiakonKotihoidon toimintajärjestelmä on luotu ISO 9001: 2015-sertifikaatin mukaisesti. Prosessien riskien arvioinnit tehdään vuosittain. Lisäksi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet sekä asiakaspalautteet raportoidaan. Henkilöstön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut sekä tehdään henkilöstön tyytyväisyys/ hyvinvointikysely. Myös asiakkaiden tyytyväisyyskysely tehdään vuosittain. Kyselyille ja palautteille on luotu tavoitearvot ja mikäli asetettuihin tavoitteisiin ei päästä, laaditaan kehittämissuunnitelma. Kyselyiden ja raporttien perusteella löydetään kehittämistarpeet. Korjaavat toimenpiteet tehdään mahdollisimman pian ja vastuuhenkilöt niille määritellään.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Jokainen työntekijä toteuttaa omavalvontaa suunnitelmassa kuvatulla tavalla omassa jokapäiväisessä työssään. Kotihoidon vastuutiimi käsittelee omavalvontasuunnitelman toteutumisen neljän kuukauden välein ja laatii siitä raportin. Raportti julkaistaan www-sivuilla <https://www.diakon.fi/kotihoito>.

Kotihoidon vastuutiimi päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Kotihoitopalveluiden päällikkö hyväksyy ja vahvistaa suunnitelman.

Paikka ja päiväys: Porissa 1.8.2025

Satu Säike

Allekirjoitus: Satu Säike, kotihoitopalveluiden päällikkö