

Eloisan kotihoidon yksikkötason omavalvonta- suunnitelma 2026



Lukijalle

Tämä on Eloisan ikääntyneiden palveluiden omavalvontasuunnitelma, joka on laadittu Eloisan kotihoitoon. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen kotihoidon yksikkö laatii oman omavalvontasuunnitelman, joka täsmentää palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Yksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....5

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....6

Kotihoidon toiminta- periaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet.....8

Omavalvonnan toimeenpano13

Asiakkaan asema ja oikeudet.....22

Palvelun sisällön omavalvonta.....29

Asiakasturvallisuus.....37

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...44

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....47

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....48

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Etelä-Savon hyvinvointialue
(Eloisa)

Y-tunnus: 3221315-8

Palveluyksikkö ja palvelupisteet

Nimi: Kotihoito

Sijaintikunta yhteystietoineen: Etelä-Savon hyvinvointialue

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan: Mikkeli, Pieksämäki, Savonlinna, Enonkoski, Hirvensalmi, Mäntyharju/Pertunmaa, Kangasniemi, Puumala, Juva ja Rantasalmi

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Palvelumuoto; kotihoito

Palvelu on tarkoitettu henkilöille

- jotka toimintakykynsä alentumisen vuoksi tarvitsevat apua sairaanhoidollisissa tai päivittäisissä toiminnoissa
- jonka fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja/ tai päivittäisistä perustoiminnoista ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.
- jotka ovat omaisten hoidossa tai perhehoidossa ja tarvitsevat lisäksi kotihoidon palveluja.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Reittipohjainen työvoiman hankinta mahdollista tarvittaessa seuraavilta palveluntuottajilta:

Annikan Kotiapu ja hoiva Oy, GeriWell Oy, Hoiva Joutsen Oy, HoivaLotta tmi, Mehiläinen kotihoito Oy, Kotiterveys, Hoivapalvelu Pelakuu Oy ja 9Lives kotipalvelut Oy

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö Palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita

Yksikön tiedot

Omaavontasuunnitelman laatiminen

Omaavontannon suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavontannon suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
Kotihoidon palvelualuepäällikkö Päivi Huttunen



044 417 3835



paivi.huttunen@etelasavonha.fi

Omaavontasuunnitelman päivittäminen

Omaavontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontannon vastuuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa omaavontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja omaavontonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omaavontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

Omaavontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle toimintayksikön toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & periaatteet

**Yksikön
toiminta
toteuttaa
Eloisan
yhteistä
strategiaa**

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ - TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

**ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN
VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT,
JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.**

**SÄILYTÄMME ALUEELLISEN
ITSEHALLINTAOIKEUDEN.**

TAVOITTEET:

Katamme taloudellista alijäämää v. 2026 alkaen • Palvelumme vastaavat asukkaiden tunnistettuun tarpeeseen • Palvelumme ovat sujuvia, laadukkaita ja vaikuttavia • Meillä työskentelee tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö • Olemme luotettava ja osallistava kumppani

Etelä-Savon
hyvinvointialue



Kotihoidon toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Toiminta-ajatus

Kotihoidon toiminta-ajatus on tukea ja auttaa asiakasta arjessaan silloin, kun asiakkaan toimintakyky ja/tai voimavarat eivät siihen riitä. Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Etelä-Savon ikäohjelmassa 2030 tunnistetaan, että ikääntyneet haluavat asua entistä pidempään omassa kodissaan. Tässä onnistuminen edellyttää saavutettavaa, laadukasta ja yhdenvertaista kotihoitoa koko hyvinvointialueella.

Kotiin järjestettävät palvelut perustuvat asiakasohjauksen tekemään yksilöllisen palvelutarpeen arvioon, jonka perusteella muodostetaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan avun tarve, palveluiden sisältö sekä asiakkaan tarvitsemat muut palvelut.

Kotihoidon asiakaskäynneillä huolehditaan päivittäisistä toiminnoissa avustamisesta, sekä mahdollisista sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Kotihoitoon sisältyy tärkeänä osana asiakkaan ohjaus ja neuvonta, sekä jatkuva asiakkaan tilanteen arviointi.

Kotikäyntien toteutusta ja työntekijöiden päivittäisiä työtehtäviä suunnitellaan huomioidaan asiakkaille kuuluva palvelutuntimäärä, asiakkaan toivomukset ja tosiasialliset tarpeet, työntekijän osaaminen, työajan käyttö sekä ammattieettiset velvoitteet.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat kotihoidon toimintaa. Arvojen merkitystä ja näkymistä kotihoidossa arjessa on pohdittu yhteisesti kotihoidon johdon ja henkilöstön kesken. Kotihoidon yhteiset toimintaperiaatteet toimivat ohjenuorana Eloisan arvojen soveltamisessa.

Sosiaalihuoltolaki ohjaa kotihoidon arvoja ja toimintaperiaatteita. Kotihoidon tehtävänä on ylläpitää hyvinvointi ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta turvaamalla yhdenvertaiset, riittävät laadukkaat palvelut sekä edistetään osallisuutta. Edistetään asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito

Kotihoidon arvopohja ja toimintaperiaatteet voidaan kiteyttää sloganiin ”*Myö tehään hyvä arki yhdessä*”

Myyö tehkään hyvä arki yhessä

YHDENVERTAISUUS

Tarve ratkaisee,
yhteiset käytännöt

TURVALLISUUS

Turvallinen ikääntyminen,
omavalvonta, ammattitaito,
työympäristö ja työkalut

VAIKUTTAVUS

Oikea-aikaisuus, aktivointi,
moniammatillisuus, seuranta &
kehittäminen

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Läsnäolo, tuttuus, asiakkaan
kuuleminen

ROHKEUS

Vastuunotto, luovuus &
kokeileminen,
teknologia

Kotihoidon yhteiset toimintaperiaatteet

*Myö tehään
hyvä arki
yhdessä*

- Vastaamme asiakkaan palvelutarpeisiin oikea-aikaisesti ja tilanteeseen sopivin palveluin
- Teemme yhteistyötä asiakkaan kanssa, tuemme, aktivoimme ja kannustamme oman elämän hallintaan ja pieniin muutoksiin
- Hyödynnämme tarpeen mukaan moniammatillista osaamista
- Seuraamme ja kehitämme toimintamme vaikuttavuutta

Vaikuttavuus

- Tarjoamme palveluja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan
- Noudatamme yhteisiä periaatteita ja käytäntöjä koko alueella

Yhdenvertaisuus

- Olemme aidosti läsnä ja kohtaamme asiakkaan välittäen
- Tunnettemme jokaisen asiakkaan, ja pyrimme aina hoitosuhteen jatkuvuuteen
- Kuulemme asiakasta ja hyödynnämme palautetta toiminnan kehittämisessä

Asiakaslähtöisyys

- Otamme vastuuta ja käytämme rohkeasti ammatillista osaamistamme
- Kehitämme ja kokeilemme luovasti uusia toimintatapoja
- Hyödynnämme uusinta teknologiaa ennakkoluulottomasti

Rohkeus

- Pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle turvallisen ikääntymisen omassa kodissa sekä erilaisissa elämäntilanteissa
- Seuraamme toimintamme laatua ja puutummme epäkohtiin
- Pidämme huolta henkilöstömme osaamisesta
- Varmistamme turvallisen työympäristön ja työvälineet

Turvallisuus

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Palveluesihenkilö vastaa palvelupisteen omavalvonnan toteutumisesta. Laatii omavalvontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

Palvelualuepäällikkö johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (väliittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omavalvonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä toimintayksikön palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

Palvelualuepäällikkö vastaava osaltaan myös riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

Toimialajohtajalla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

Sosiaali- ja integraatiojohtaja on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimi käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely

Riskienhallinnan työnjako

Omaavalonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavalonntasuunnitelman ja omaavalonnan toimeenpanon lähtökohta.

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavalonnta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä

henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Ikääntyneiden palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -

lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatu-poikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailta ja omaisilla on mahdollisuus tehdä myös [Eloisan internetsivuilla](#).

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelualuepäällikölle. Esihenkilön ja palvelualuepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoitus tehdään Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta.

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

Riskienhallinta

Seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä.

Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmassa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Vaaratilanne

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma). Vaaratilannejärjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, johon vaaratilanteet raportoidaan (Laatuportti)

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä työtä. Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportti-riskienarviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **tapahtuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, toteutetaan korjaavat toimenpiteet ja raportoidaan**. Raportointi työkaluna toimii **Laatuportti-järjestelmä**, jonka kautta henkilöstö tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

Muista palvelussa havaituista laatupoikkeamista tai epäkohdista (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilöstöä perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilöstölle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Kotihoidossa ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltäpiti-tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

Haattatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden raportointi ja käsittely

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely, korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen ja raportointi. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Asiakasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta, jos tapahtuu vakava korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma. Vakavista haattatapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä Laatuportti-ilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne Laatuportti-järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi Laatuportti-tilastot
5. Tiedottaminen sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Intran kautta sähköisesti täytettävällä lomakkeella, jonka toimintayksikön vastuuhenkilö käsittelee. Vastuuhenkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Seuraavilla sivuilla on määritelty, miten yksikön 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.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilannejärjestelmään.**

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet vaaratilanteet (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Työkaluna toimii Laatuportti-järjestelmä.

Muista palvelussa havaituista laatupoikkeamista tai epäkohdista (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) tehdään ilmoitus toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan siten, että mahdolliset uhkaa aiheuttavat tilanteet pyritään tunnistamaan ennalta ja siten riskejä on mahdollisuus ehkäistä tai korjata esimerkiksi toimintatapoja muuttamalla tai välineistöä huoltamalla ja uusimalla. Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Henkilöturvallisuusohjeet
- Kodin turvallisuuskartoituksen ohje ja lomake
- Tietoturvaohje
- Hygieniaohejeet
- Some-ohjeet
- Apuvälineiden käyttöohjeet
- Poikkeusoloihin liittyvä ohjeistus
 - Toimintakortit häiriötilanteisiin
- Kotikäyntisitoumus
- Ilmoitusvelvollisuusohje

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.

Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilö) epäkohdista

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
 - Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
 - Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
 - Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
 - Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



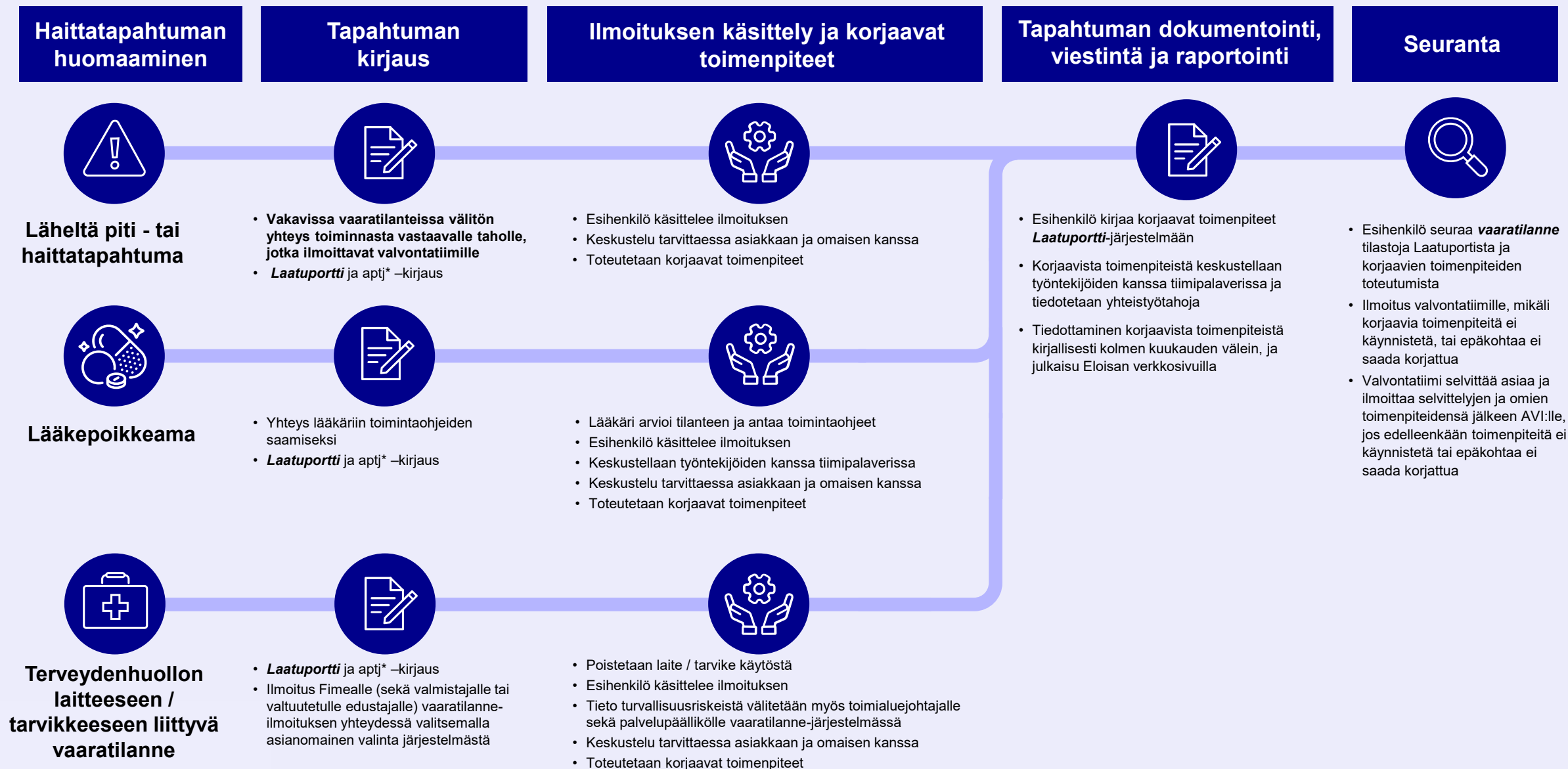
- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.
- Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
- Yksikön vastuuhenkilö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa

Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



Vakava vaaratapahtuma

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Lue lisää:

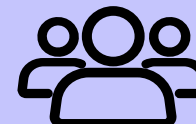
- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)
- [Ikääntyneiden palveluiden omavalvonnan seurantaraportti](#)

Työntekijä



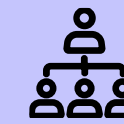
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanne (Laatuportti)-ilmoituksen tai
 3. täyttämällä intran henkilöstön ilmoitusvelvollisuus -lomakkeen
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

Esihenkilö



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvonta-suunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanne-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle palvelualuepäällikölle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanne-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontatiimille ja valvontaviranomaiselle.

Johto



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Laatuportti-järjestelmään sekä omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.**

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimista. Sovitut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa tiimipalavereissa.

Tutustu myös STM:n julkaisuun [Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#)

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan osallisuus

- Palvelutarpeen arviointi
- Asiakassuunnitelma
- Omatyöntekijä
- Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen
- Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen
- Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan kotihoidon toiminnassa.

Me kotihoidossa...

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana on oikeus...

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Minua kohdellaan kunnioittaen ihmisarvoani, vakaumustani ja yksityisyyttäni.
- Näkemykseni ja toiveeni huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa.



Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...



antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen



tehdä muistutuksen

Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiavastaavalta tai kuluttajaoikeusneuvonnasta

Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan** ja **itsemääräämisoikeuttaan**. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kotihoidossa pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä ja antamaan asiakkaille mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan, mikä huomioidaan asiakkaan luokse mentäessä. Käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan mm. päivärutiinien yhteydessä (esim. unirytm, ateriointi, pukeutuminen). Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen voi heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan potilastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajaamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa, ja ne kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

Kotihoidossa ei käytetä rajoittavia toimenpiteitä, eikä asiakkaan liikkumisvapautta rajoiteta. Koti on asiakkaan yksityinen elinympäristö, jossa perusoikeudet turvataan.

Asiakkaan turvallisuutta tuetaan ensisijaisesti ei-rajoittavin keinoin, kuten ohjauksella, palvelujen oikea-aikaisella järjestämisellä ja yksilöllisellä tuella.

Kotihoidossa voidaan käyttää **kulunvalvontaa turvallisuutta tukevana järjestelyinä** silloin, kun se on välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden kannalta. Kulunvalvonta ei ole rajoittava toimenpide, ja sen käytön tulee perustua yksilölliseen arviointiin sekä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumukseen.

Kulunvalvontaa käytetään vain lievimmän puuttumisen periaatetta noudattaen ja sen tarve arvioidaan ja dokumentoidaan tapauskohtaisesti.



Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (1/4)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohdana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja arvioidaan asiakkaan palvelutarve. Palvelupyynnön tultua, asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Kartoituskäynnin perusteella aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen asiakassuunnitelma.

Apuna palvelutarpeen arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAI-, MMSE- ja GDS –arvioiteja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä, muistia ja mielialaa. Vanhuspalvelulain mukaisesti RAI-arviointivälineistöä käytetään iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa aina, mikäli henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein tärkeää taustatietoa esimerkiksi muistisairaahan henkilön toimintakyvystä.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)



Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutumista koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Iäkkään henkilön näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen / läheisille kerrotaan eri vaihtoehdoista, kuten mahdollisuudesta palveluseteliin.

Omatyöntekijä

Asiakkaalla tulee sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan olla omatyöntekijä. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä hänen tullessaan kotihoidon palveluiden piiriin. Omatyöntekijä eli palveluohjaaja huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu (1) asiakkaan asiakassuunnitelman toteutumisen valvonta ja (2) erilaisista palvelun toteutusvaihtoehdoista kertominen asiakkaalle. Suunnitelman toteutumista seurataan myös potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten kautta.

Toteuttamissuunnitelma

Kotihoidon toteuttamissuunnitelma eli hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan arviointijakson perusteella yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa tai mahdollisuuksien mukaan hänen läheistensä kanssa asiakkaan jäädessä kotihoidon säännöllisten palveluiden piiriin. Asiakas- ja toteuttamissuunnitelma tarkistetaan säännöllisin väliajoin RAI-arvioinnin yhteydessä. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-toimintakykyarviointivälinettä käyttäen puolivuositain tai aina toimintakyvyn tai voinnin oleellisesti muuttuessa.

Omahoitaja

Säännöllisen kotihoidon asiakkuuden alkaessa asiakkaalle nimetään omahoitaja kyseisen kotihoidon alueen työntekijöistä. Omahoitajan tehtävänä on seurata toteuttamissuunnitelman toteuttamista, pitää suunnitelma ajantasalla ja päivittää se vastaamaan asiakkaan palveluntarvetta. Omahoitaja tiedottaa muille työryhmän jäsenille asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan tulleista muutoksista.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakkaasta laadittuun toteuttamissuunnitelmaan tutustuminen ja ajan tasalla pitäminen kuuluu jokaisen työntekijän perustehtävään. Asiakkaasta laadittuihin asiakirjoihin tutustuminen on osa perehdyttämissuunnitelmaa. Asiakkaalle suunnitellut palvelut nousevat työntekijälle päivittäin tiedoksi mobiilisovellukseen, jonka perusteella asiakaskäynnit suoritetaan. Työntekijä on velvollinen päivittämään em.tietoja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan ja omaisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Kotihoidossa palautteet käsitellään kotihoidon esihenkilön johdolla yhteisesti henkilökuntapalaverissa. Kiireelliset asiakasturvallisuuteen vaikuttavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista.

Asiakas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita kolmella eri tavalla, joko



- 1) suoraan kotihoidon työntekijälle tai toimiyksikön esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa:
<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/>

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan epäkohdista ja niiden uhista Valvontalain 29§ mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta).

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.

Asiakas tai omainen/läheinen voivat tehdä ilmoituksen kahdella eri tavalla, joko



- 1) ilmoittamalla suoraan kotihoidon työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle.
- 2) Jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa:
[Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)



Asiakkaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan oikeusturva, muistutuksen teko

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus

Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliamiehen kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutusten käsittelystä vastaa palvelualuepäälliköt (menevät tiedoksi johtavalle sosiaalihuollon viranhaltijalle). Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen [Eloisan nettisivuilla](#).

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi



Ota yhteyttä puhelimitse arkisin klo 9-14
+358 44 351 2818



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa



Ota yhteyttä puhelimitse arkisin klo 9-15
+358 29 505 3050

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Ravitsemus

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta

Terveyden- ja sairaanhoito

Lääkehoito

Monialainen yhteistyö

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Kotihoidon palveluilla tuetaan asiakasta tavoitteellisesti toimimaan omassa kotiympäristössään, kun fyysinen, psyykinen ja/tai sosiaalinen toimintakyky on tilapäisesti tai pysyvästi alentunut. Kotihoito sisältää moniammatillisesti annettavaa asiakkaan tarpeiden mukaista ohjaamista ja avustamista päivittäisissä toimissa, kuntoutumisen tukemista ja sairaanhoitoa. Sekä lisäksi tukipalveluna myönnettävät turvapalvelu, ateriapalvelu, kauppapalvelu, siivouspalvelu, saattajapalvelu ja hygieniapalvelu.

Kotihoidon palveluun eivät kuulu raha-asioiden hoitaminen eikä rahan käsittely. Pankkiasioista huolehtii asiakas itse, omainen/läheinen tai edunvalvoja. Muita palvelun ulkopuolelle jääviä tehtäviä ovat lemmikkieläinten hoitoon, kiinteistönhoitoon, pihaan ja asunnon lämmitykseen liittyvät tehtävät sekä asunnon perusteellinen ja säännöllinen siivous.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#)

Tämä osio kattaa seuraavat sisällöt:

- Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta
- Ravitsemus
- Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta
- Terveysten- ja sairaanhoito
- Lääkehoito
- Monialainen yhteistyö

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kotihoitoa ohjaavana periaatteena on asiakkaan toimintakykyä tukeva ja kuntouttava työote, jota täydentää arkikuntoutus. Kotihoidon käyntien aikana työntekijät tukevat asiakasta omatoimisuuteen asiakkaan yksilölliset voimavarat huomioiden. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta ohjataan tekemään niitä asioita, joita hän kykenee vielä itse tekemään. Omatoimisuuden tukeminen mahdollistuu muun muassa asianmukaisilla apuvälineillä, lääkehoidon toteutumisen varmistamisella sekä hoitajien riittävällä osaamisella. Myös asiakkaalle osoitetulla myönteisellä palautteella on suuri merkitys.

Kotihoidossa työskentelee fysioterapeutteja, jotka toteuttavat kotikuntoutusta asiakkaan tarpeen mukaan. Fysioterapian tavoitteena on tukea kotihoidon asiakkaiden toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona. Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet on kirjattu yksilöllisesti kunkin asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Sieltä suunnitellut tehtävät nostetaan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan, jolloin ne näkyvät hoitajilla kotikäynneillä. Tavoitteet liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntoutumiseen. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja ne kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Asiakkaalla on omien voimavarojensa puitteissa mahdollisuus osallistua läheistensä avustamana yksityisten

tahojen tarjoamaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan sekä etäpalveluna tuotettavaan päivätoimintaan.

Kotihoidon asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta tuetaan muun muassa seuraavilla toimenpiteillä

- Omatoimisuuden, päivittäisten toimintojen ja liikkumisen tukeminen muun muassa asianmukaisilla apuvälineillä ja ohjauksella. Arkikuntoutusjakso tarpeen mukaan sekä ulkoilu. Keskusteleminen ja päivätoimintaan osallistuminen. Yhteistyö kotihoidon lääkäreiden ja omaisten kanssa.
- Erilaisten kognitiivisia toimintakykyä ylläpitävien pelien pelaaminen esim. muistipeli, sanaristikot, lehden lukeminen. Tuetaan asiakkaita hakeutumaan muiden ihmisten seuraan
- Asiakkaan osallistuminen ja tukeminen omaan hoitoon ja siihen liittyvään päätöksentekoon. Asiakkaan läheisten osallistuminen asiakkaan hoitoon

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvyille ja kotona pärjäämiselle. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

Ikäihmisen ruokahuollon järjestämisestä vastaavat ensisijaisesti ikäihminen itse ja/tai hänen lähipiirinsä. Kotihoito tukee asiakkaan säännöllistä, terveellistä ja monipuolista ravitsemusta asiakkaan tarpeiden mukaan ikäihmisten ravitsemussuositukset huomioiden. Käytännön tehtäviin kuuluvat asiakkaan palvelutarpeen niin vaatiessa esimerkiksi aamu-, ilta- ja välipalojen valmistus, valmiin aterian lämmittäminen tai ateriapalveluun liittyvät tilaukset, aterioiden peruminen ja kauppapalvelun tilaukset tai näissä asioissa asiakkaan avustaminen.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon. Asiakkaan erityisruokavaliot ovat kotihoidon työntekijöiden tiedossa ja kirjattuna potilastietojärjestelmään.

Kotihoidon henkilökunta huolehtii asiakkaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden ruokailuvälien maksimipituuden. Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan yksilöllisten tarpeiden/ohjeiden mukaan.

Ravitsemustilan arvioinnissa käytetään painon seuranta, MNA-ravitsemusmittaria sekä verenpaineen ja tarvittaessa verensokerin seuranta. Ravitsemustilaa seurataan tarvittaessa tarkemmin lääkärin määräämin verikokein, ja nestelistan avulla.

Lue lisää: Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset (Ruokavirasto)

Ravitsemuksen tukeminen

- Asiakkaan kanssa suunnitellaan, kuinka riittävä ravitsemus toteutetaan.
- Huomioidaan asiakkaan toimintakyky; kykeneekö valmistamaan itse ateriat. Sairauksien vaikutus omatoimisuuteen ruokailuun liittyvissä asioissa, ruokahaluun, energiatarpeeseen ym. Erityisesti huomioidaan muistisairaat.
- Suun terveyden vaikutus ruokailuun.
- Ravitsemuksen tueksi suositellaan tarvittaessa klinisiä ravintovalmisteita
- Asiakkaan kauppatilauksissa huomioidaan yksilölliset mieltymykset ja laatusuositukset
- Vahvistetaan henkilökunnan osaamista ikäihmisten ravitsemuksesta
- Seuranta: paino, havainnointi, tarvittaessa MNA.
- Kotihoidossa on käytössä vajaan ravitsemuksen tunnistamisen, ehkäisyn ja hoidon toimintamalli

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä kodeissaan.

Kotihoidon palveluun sisältyy kodin yleissiisteydestä huolehtiminen kuten roskien vienti, näkyvien roskien siistiminen, vuoteen sijaus ja lakanoiden vaihto, pyykkihuollon toteutuksessa avustaminen, tiskaus, pöytäpintojen pyyhkiminen ja jääkaapin siisteydestä huolehtiminen. Samoin kotihoito huolehtii wc-tilojen siisteydestä sekä tarvittaessa portatiivin tyhjennyksestä ja pesusta. Kotihoito neuvoo ja avustaa asiakasta tarvittaessa lisäpalveluissa kuten, laajemman siivouksen tai pyykkihuollon hankkimisessa. Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin on kirjattu, miten kotihoito tukee asiakasta hygienian hoidossa.

Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Työntekijät noudattavat kotihoidossa tavanomaisia hygieniakäytänteitä, joita ovat hyvä käsihygienia, suojainten käyttö, työskentely aseptisesti ja turvallisesti, pisto- ja viiltovahinkojen estäminen sekä eritetahradesinfektio. Asiakastyössä käytetään työnantajan hankkimia suojavaatteita. Huolenpitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä.

Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä. Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta -verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.

Ohjeistukset hygieniakäytäntöihin:

- Henkilökunnan - ja opiskelijoiden työasu- ja hygieniaohte
- Henkilökunnan kirurgisen suu-nenäsuojaimen tai FFB2 hengityssuojaimen käyttö
- Moniresistenssit mikrobit sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä
- Tavanomaiset varotoimet / Kosketuseristys / Pisaraeristys
- Asiakaskohtaiset riskitiedot löytyy kotihoidon mobiilista, johon myös kirjataan mahdolliset suojautumisohjeet käynnille.

Tarvittaessa lisätietoja infektioiden ja tartuntatautien suhteen Eloisan tartuntatautihoitajilta.

Hygieniayhdyshenkilö:

Eloisan hygieniahoitajat. Yhteystiedot löytyvät Eloisan yhteystiedoista

Siivoustoimija (toimistoissa ja muissa yleisissä tiloissa):

Eloisa / tila- ja tukipalvelut / puhtauspalvelut

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kotihoito tekee yhteistyötä terveydenhuollon toimijoiden kanssa. **Toimintaohjeet eri tapauksiin taulukossa.**

Kotihoidon säännöllisten asiakkaiden terveydentilan seuranta ja siihen liittyvät hoitotoimenpiteet toteutetaan asiakkaan asiakas- ja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä lähi- ja sairaanhoitajien sekä kotihoidon vastuulääkärin kanssa.

Kotihoidon sairaanhoidollinen sisältö kattaa mm. kotona tapahtuvan palvelun luonne huomioiden, sairauksien tutkimuksen, lääketieteellinen taudinmäärityksen, sairauksien hoidon ja toimintakyvyn tukemisen. Sairaanhoidolliseen palveluun sisältyy hoidon tarpeen arviota ja hoidon toteuttamista tukevien testien tekemistä kuten mieliala- ja muistitestit, RAI-toimintakykyarvio ja painon seuranta. Lääkehoito on kuvattu erikseen seuraavalla sivulla.

Pitkäaikaissairaiden säännöllisten kontrollien ja seurantojen toteutumista valvoo sairaanhoitaja ja toteutus hoidetaan yhdessä lähihoitajien kanssa. Kotihoidon henkilöstö huolehtii määräaikaikäynneistä ja niitä edeltävistä kokeista, seurannoista ja tarvittavista testeistä. Terveydenhuollon ammattilainen laatii hoitotarvikesuunnitelman ja arvioi hoitotarvikkeiden tarpeen. Suunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet myönnetään hoitotarvikejakelun ohjeiden mukaisesti.

Saattohoito:

Kotihoito toteuttaa tarvittaessa kotisaattohoitoa monialaisen yhteistyön turvin. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, joka on osa palliatiivista eli oireenmukaista hoitoa. Yksiköihin on laadittu opas saattohoidosta.

Ohjeistus

	Asiakkaalle	Työntekijälle
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	<i>Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.</i>	<i>Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.</i>
Sairaanhoidon tarve	<i>Asiakas on yhteydessä kotihoitoon. Päivystysapu 116117 (Terveysneuvonta, digi yms.)</i>	<i>Lääkärin konsultaatiot virka-aikana, Tilannekeskuksen konsultaatio (Kirjalliset ohjeet)</i>
Suun terveydenhuolto	<i>Eloisan hammashoidon ajanvaraus:</i>	<i>Konsultointi asiakkaiden suun- ja hampaidenhoitoon liittyvissä asioissa</i>
Äkillinen kuolemantapaus	-	<i>Kirjalliset ohjeet – Eloisan IMS</i>

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Kotihoitoon on laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti, ja kotihoidon yksiköihin on nimetty lääkehoidosta vastaavat hoitajat. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä lääkehoitoon liittyvä vastuunjako sekä vaatimukset turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja muutostilanteissa tarvittaessa useammin.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on velvollinen suorittamaan LOVE-lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvän näytön työsuhteen alussa sekä tentit viiden vuoden välein. Hyväksytyjen tentti- ja näyttösuoritusten perusteella vanhuspalveluiden lääkäri myöntää luvat lääkehoitoa varten.

Kotihoidossa jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Eloisan kotihoidon vastaava ylilääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Kotihoidon esihenkilö valvoo suunnitelman toteutumista ja henkilökunnan lääkehoitolupien voimassaoloa ja tekee tarvittavat toimenpiteet, jotta lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan lupa-asiat ovat kunnossa.

Kun kotihoito vastaa asiakkaan lääkehoidosta, asiakkaan lääkkeet ovat apteekin annosjakelussa (ANJA), jos lääkitys soveltuu siihen. Asiakkaan päivittäisten lääkkeiden annostelu voidaan toteuttaa myös lääkeautomaatilla oikea-aikaisesti.

Kotihoidon asiakkaan lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Lääkkeiden säilytys kotona varmistetaan lukittavalla lääkelaatikolla, lääkekaapilla tai muulla asianmukaisella kaapilla. Lääkkeiden säilytyksessä erityistä huomiota tulee kiinnittää lääkkeisiin, jotka vaativat erityiset säilytysolosuhteet, jotka voivat sekoittua toisiin lääkkeisiin (riskilääkkeet/LASA-lääkkeet) tai joihin liittyy väärinkäyttöriski. Väärinkäytöstä epäiltäessä on otettava yhteyttä tilannekeskukseen tai lääkäriin, jonka on ryhdyttävä asian vaatimiin toimenpiteisiin.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

- Lääkehoitoa toteutetaan kotihoidon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
- Asiakaskohtainen lääkehoito toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden sekä toteuttamissuunnitelmassa sovitun mukaisesti.
- Noin 80 %:lla kotihoidon asiakkaista on lääkkeiden koneellinen annosjakelu

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen (sosiaalihoitolaki 41 §).

Asiakkaan tiedot kirjataan alueelliseen potilastietojärjestelmään reaaliaikaisesti sekä huolehditaan, että asiakkaan tilanteesta löytyy riittävä ja oikeanlaista tietoa hänen toimintakyvystään sekä terveydentilastaan.

Yhteistyökumppaneihin pidetään yhteyttä tarpeen mukaisesti puhelimitse, sähköisesti sekä yhteistyökokouksin. Tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat omaiset, palveluohjaajat, SAS-työryhmä sekä muut terveydenhuollon toimijat kuten gerontologinen sosiaalityön yksikkö.

Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto kuten ystävät ja naapurit. Lisäksi yhteistyöverkostossa on järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat ikäihmisen arkea. Omaiset voivat olla yhteydessä kotihoitoon tietoturvallisten kanavien kautta; puhelimitse tai sähköisen asiointin kautta.



Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Henkilöstö

Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 1/2

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Kotihoito on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta ja onnettomuusriikeistä pelastusviranomaisille. Työntekijöille järjestetään vuosittain alkusammutusharjoitus sekä kotihoidon toimitilojen palo- ja pelastusharjoitus.

Kotihoidossa on poikkeusoloja varten valmiussuunnitelma, jossa on määritelty toimintaohjeet mm. myrskyvahinkojen ja sähkökatkojen varalle. Yksiköllä on ajantasainen riskienarviointi mahdollisesti avun tarpeessa olevista asiakkaista, esim. pitkän sähkökatkon varalta. Asiakkaat tai omaiset huolehtivat asiakkaan kotivarasta sekä lääkkeiden riittävydestä vähintään kolmeksi päiväksi (lisätietoja kotivarasta). Poikkeus- ja hätätilanteita varten on laadittu ohje lisähenkilökunnan hälyttämiseksi.

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta kotihoidon työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (vanhuspalvelulaki). Asiakkuudessa olevien henkilöiden kohdalla voidaan konsultoida suoraan palveluohjausta.

Muiden henkilöiden osalta **Huoli-ilmoitus** tehdään Eloisan verkkosivuilta Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta.

Sähköistä lomaketta voivat käyttää iäkkään arjessa selviytymisestä huolestuneet tuttavat, naapurit ja muu lähiympäristö. Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille.

Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

Kotihoidon toimistotiloihin on laadittu palo ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumis- ja turvallisuussuunnitelma.

Poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteissa noudatetaan Eloisan Valmiussuunnitelmaa.

Yksikön esihenkilön vastuulla on työntekijöiden perehdyttäminen – ja tietotaidon ajantasalla pitäminen.

Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 2/2

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevista henkilöistä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

- Asumisterveys ja asuntotarkastus asioissa ollaan tarvittaessa yhteydessä terveystarkastukseen.
- Henkilöstön osaamista vahvistetaan hyödyntäen SPEK:n Kodin turvallisuuden Ikääntyneiden kodinturvallisuuden tarkistuslistaa ja materiaaleja.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (1/2)

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

Kotihoito palvelee kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina. Henkilöstö työskentelee kolmessa työvuoressa ja yöaikainen palvelu voidaan tuottaa monialaisena yhteistyönä. Kotihoidon henkilöstö koostuu moniammatillisista tiimeistä, joissa työskentelee hoitotyön, kuntoutuksen, lääketieteen ja sosiaalihuollon ammattilaisia sekä avustavaa henkilöstöä.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Suunnittelussa otetaan huomioon soveltava lainsäädäntö kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Tiedolla johtamisen keinoin varmistetaan henkilöstön määrä ja riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen seuraamalla vertaisarviointitietoja, resurssointi työkalua ja RAI-vertailutietoa. Henkilöstöresurssien riittävyys varmistetaan tarvepohjaisella ja aktiivisella rekrytoinnilla. Äkillisiin poissaoloihin ja lyhytaikaiseen lisäresurssitarpeeseen vastataan tarvittaessa ikääntyneiden palveluiden omalla varahenkilöstöllä.

Päivittäinen resurssi suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen varmistetaan yhdessä kotihoidon toiminnanohjauksen kanssa.

Yöaikainen palvelu toteutetaan omana toimintana. Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen. Välittömän asiakastyöajan tavoitteena lähihoitajilla on 60% ja sairaanhoitajilla 40%

Sijaisten käytön periaatteet:

Yksikön henkilöstöresurssien riittävyys asiakkaiden palvelutarpeen mukaisten palveluiden toteuttamiseen määrittelee sijaisten resurssi tarpeen. Osa äkillisistä poissaoloista ei aiheuta resurssin täydennystarvetta. Puuttuva resurssi voidaan siirtää toiselta kotihoidon alueelta. Äkillisten poissaolojen sijaistarve määritellään ensisijaisesti yhteistyössä toiminnanohjauksen ja alueen esihenkilön kanssa.

Sijaisten hankinta:

1. Eloisan oman varahenkilöstön(Vare) kautta.
2. Henkilöstövuokraus Tempore.
3. Oma henkilöstöä lisä- tai ylityönä.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

- Vastaa yksikön toiminnasta ja asiakkaille tuotettavista palveluista.
- Toiminnan johtaminen ja kehittäminen organisaation tavoitteiden mukaisesti.
- Taloudenseuranta.
- Henkilöstöjohtaminen.

Henkilöstön kokonaismäärä: 788

Henkilöstörakenne: Moniammatillinen henkilöstö, johon kuuluvat seuraavat ammattiryhmät: lääkäri, sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, sosionomi, hoiva-avustaja, arkityöntekijä, lääkehoidon erityisasiantuntija
Vuokratyövoimankäyttö: Tarvittaessa reittipohjainen henkilöstö resurssin osto yksityisiltä palveluntuottajilta asiakkaiden palvelutarpeiden mukaan.

Asiakasturvallisuus

Henkilöstö (2/2)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden soveltuvuus. Henkilökunta palkataan hyvinvointialueelle ja henkilökunta toimii joustavasti eri yksiköiden välillä. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan opintorekisteriotteeseen kirjattujen suoritusten perusteella ja heille nimetään työpaikkakohtainen ohjaaja. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Kielitaito varmistetaan opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksiköissä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään työtehtävistä poissaolleita. Kotihoidon esihenkilö käy työntekijän kanssa läpi yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään omavalvonnan sekä tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn sekä nimeää käytännön perehdytyksestä vastaavan henkilön. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti.

Kotihoidossa on käytössä sähköinen perehdytysmateriaali. Perehdytysohjelma löytyy sähköiseltä Intro-alustalta. Intro-ohjelmaa voidaan hyödyntää vakituisen henkilöstön osaamisen varmistamisen materiaalina. Omavalvontasuunnitelma liitteinen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi kotihoidon uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Asiakasturvallisuus

Toimitilat

Kotihoidossa asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.

Turvallisen ja terveellisen kotiympäristön arviointi ja edistäminen ovat osa kotihoidon palvelua sisältäen psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden sekä elinympäristön toimivuudesta ja esteettömyydestä huolehtimisen yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Tarvittaessa kotihoito tekee turvallisuusasioissa yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten paloviranomaisten, kiinteistöhuollon sekä tila- ja tukipalveluiden kanssa.

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Toimitiloille on tehty toimintoja aloitettaessa vaaditut viranomaistarkastukset. Tarvittavat uusintatarkastukset tehdään suunnitellussa aikataulussa. Jokaista työntekijää sitoo sosiaali- ja terveydenhuollon määräys vaitiolovelvollisuudesta ja tietosuojasta.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin. Kotihoidon asiakkailla on tarvittaessa käytössä turvapuhelin. Mikäli jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon asiakkaan palvelutarve soveltuu etäpalveluun, palvelut tuotetaan joko kokonaan tai osittain etäpalveluna, jossa hoitaja ottaa yhteyttä etäpäätelaitteen tai puhelimen kautta. Lisäksi etäpalvelu voi sisältää kotona asumista tukevaa sensoriteknologiaa kuten liiketunnistimen /kamerateknologian. Sensoriteknologiaa hyödynnetään asiakkaiden toimintakyvyn seuraamisessa, toiminnassa tapahtuvien muutosten ennakkoinnissa sekä turvallisuuden varmentamisessa.

Kotihoidon henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään säännöllisesti turvalaitteiden käyttöön. Kotihoidon asiakkaiden käytössä olevat turvapuhelimet testataan kerran kuukaudessa ja aina sähkökatkojen jälkeen. Paikantavan rannekkeen akun toimivuudesta huolehditaan. Viallisista laitteista ollaan yhteydessä laitteen toimittajaan.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Kotihoidossa ei ole tällä hetkellä asiakkaisiin kohdistuvaa kameravalvontaa. Esihenkilön hakemat työntekijäkohtaiset oikeudet sähkölukko TESApp sovellukseen.

Kuukausittain kotihoidon turvapuhelin asiakkaiden hälytysjärjestelmän toimivuuden testaaminen kotihoidon henkilöstön toimesta. Testaus dokumentoidaan. Turvapuhelinhälytykset keskitetty TUNSTALL – turvapalvelulle. Asiakkaiden turva-auttajakäynnit suoritetaan kotihoidon oman henkilöstön toimesta.

Asiakkailla voi olla käytössä tarpeen mukaan:

- Etäpalvelulaite
- Turvapalvelun laitteita, kuten turvapuhelin, paikantava turvaranneke, ovihälytin, älykäs ovivahti
- Sähkölukko
- Lääkeautomaatti

Hoitajilla on käytössä

- Älypuhelimissa toiminnanohjausjärjestelmä ja mobiili ohjelma sähkölukon sekä lääkeautomaatin käyttöön.

Asiakasturvallisuus

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidon yksiköissä käytetään lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset.

Asiakkaiden perusapuvälinehankinnoista huolehtii kotihoidon henkilöstö. Tarvittaessa työntekijät voivat konsultoida fysioterapeuttia ja pyytää fysioterapeutin mukaan kotikäynnille. Fysioterapeutit sekä alueellinen apuvälineyksikkö hoitavat erikoisapuvälineiden hankinnat. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineyksikön kautta. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaalle ja kotihoidon henkilöstö perehtyy asiakaskohteessa saatavilla oleviin ohjeisiin.

Kotihoidolla on käytössä ammattilaiskäyttöön tarkoitetut seurantamittarit verensokerin ja -paineen seurantaan sekä happisaturaatiomittari. Verensokerimittarit testataan säännöllisesti kontrolliliuoksilla. Asiakkaalla tulee olla oman terveydentilansa seurantaan liittyen oma vaaka. Lisäksi asiakkaalla voi olla omia seurantamittareita mm. verenpaineen ja verensokerin seurantaan, ja niiden luotettavuutta voidaan verrata kotihoidon mittareiden kanssa tehtävillä rinnakkaismittauksilla.

Kotihoidon laitteista on koottu ohjeet kotihoidon sisäiselle Teams-kanavalle, ja ne ovat myös asiakaskohteessa henkilökunnan käytettävissä. Pitäydymme

toimittajan antamissa ohjeissa.

Asiakas saa hoitotarvikkeet joko ilmaisjakeluna tai hankkii ne omakustanteisena alueellisen hoitotarvikejakelun lainsäädäntöön perustuvien ohjeiden mukaisesti. Hoitotarvikkeet ovat tarvikkeisiin liittyvissä vaara- ja virhetilanteessa jäljitettävissä asiakaskohtaisesti tilausjärjestelmästä.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa kotihoidon työntekijä tekee Laatuportti-ilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lain mukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialajohtajalle sekä palvelualuepäällikölle Laatuportti-järjestelmässä.

Toimipisteen vastuuhenkilöiksi nimetyt esihenkilöt vastaavat siitä, että toimipisteissä noudatetaan terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Toimipisteissä noudatetaan Eloisan laiteturvallisuussuunnitelmaa ja jokaiseen palvelupisteeseen on nimetty laitevastaavat. Eloisa on siirtynyt vuoden 2026 alusta käyttämään Laatuportti sovellusta laiteosaamisen varmistamisessa (laitepassit). Henkilöstön koulutukset laitepassien käyttöönotolle tullaan järjestämään kevään 2026 aikana.

<https://eloisa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=7571&version=2&searchLocale=fi>

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Laitteet huolletaan ja kalibroidaan suunnitellusti laitteen toimittajan tai vuokraajan ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joita ovat:



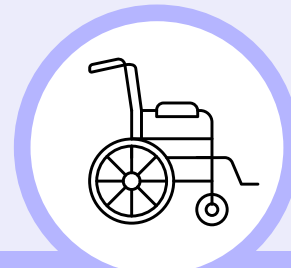
1. Perusapuvälineet

Esim. asiakkaan omat tai kotihoidon mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit

Asiakkaan oma tai kotihoidon hoitajan mukana kulkeva laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Kotihoidon laitteista on koottu ohjeet kotihoidon sisäiselle Teams-kanavalle, ja ne ovat myös asiakaskohteessa henkilökunnan käytettävissä.

Eloisan lääkinällisten laitteiden huolloista vastaa Istek Oy



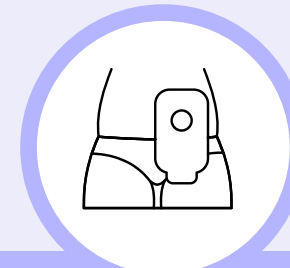
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaalle ja kotihoidon henkilöstö perehtyy asiakaskohteessa saatavana oleviin ohjeisiin.

Apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



1

Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä

2

Työntekijä tekee vaaratilanteesta Laatuportti-ilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.

3

Ilmoitus käsitellään kotihoidon yksikössä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä henkilöstön perehdytyskansiossa ja [Eloisan verkkosivuilla](#).

Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietoturavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatiosoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat ovat perehdytyksen yhtenä osa-alueena. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Tietosuoja-asioista käydään keskustelua yksikköpalavereissa ja tietosuojavastaava laittaa yhteisesti tiedotteita henkilöstön Intraan. Henkilökunta saa käsitellä asiakastietoja ainoastaan siinä määrin kuin se on asiakkaan hoidon kannalta perusteltua. Kotihoito on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen palvelu.

Lue lisää:

- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL](#)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa, ja sillä on **tärkeä merkitys kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta** erityisesti tilanteita selvitetessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

Kirjaamisvelvoite (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään. Kirjaaminen tehdään asiakaskäynnillä yhdessä asiakkaan kanssa joko kotihoidon mobiilisovelluksella tai kannettavalla tietokoneella.

Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Työntekijän perehdytyksessä hyödynnetään Eloisan Intro-perehdytysalustaa. Alustalta löytyvät seuraavat perehdytysohjelmat: Eloisan yleisperehdytys, kotihoidon perehdytys vakituiselle ja määräaikaiselle työntekijälle, esihenkilön HR-perehdytys. Jokaiselle perehtyjälle nimetään oma perehdyttäjä. Esihenkilö vastaa yksikössä tietosuojasuunnitelman toteutumisesta.

Asiakastyön kirjaaminen:

Kotihoidon työntekijä kirjaa asiakasta koskevan tiedon yhdessä asiakkaan kanssa asiakaskäynnillä mobiililaitetta käyttäen. Kirjaamisen sisällön tulee olla asiakaslähtöistä ja asiakkaan voimavaroja sekä toimintakykyä kuvaavaa.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline. Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Omavalvonta on toimintayksiköissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa, joka tuottaa tietoa kehittämistyön pohjaksi.

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

Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulostavoitteita ja kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Hoidon jatkuvuuden turvaaminen

- Toteuttamissuunnitelmat ovat ajantasaisia ja asiakkaan palvelutunnit vastaa asiakkaan palvelutarvetta
- Toiminnanohjaus varmistaa, että asiakkaalle tutut hoitajat toteuttavat asiakaskäynnit aina kun mahdollista
- Asiakastieto kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä asiakaslähtöisesti ja ajantasaisesti

2. Hyödynnetään Eloisan hoitotyön laaturjestelmää, joka sisältää seuraavat toimintamallit:

- Kaatumisvaaran, vajaanavitsemuksen sekä painehaavojen tunnistaminen ja ehkäisy

- Palveluyksikön esihenkilö huolehtii yksikötason seurannasta ja toimenpiteiden suunnittelusta yhdessä henkilöstön kanssa

3. Varmistetaan, että asiakkaat ovat oikeilla palveluilla oikeaan aikaan

- Asiakas osallistetaan palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin.
- RAI-toimintakyvynarviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kotihoidon yksikkö tarkistaa omavalvontasuunnitelman vuosittain. Suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. **Omavalvontasuunnitelmaan liittyvän kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu kotihoidon yksiköissä.**

Ajoittain myös Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä kerätään tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta ohjeistetaan tarkemmin **omavalvontaohjelmassa**. Ohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvonnan seuranta

[Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla](#)

[Valvonnan yhteystiedot - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)

- Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja yksikön vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema
<p><i>Myö tekään hyvä arki yhdessä</i></p> <p>Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia</p>	Kotihoidon yksiköt	<p>Raportointityökalun (Laatuportti) ilmoitukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista ilmoitukset läheltä piti-tilanteista, vaaratapahtumista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista <p>Asiakaspalautteet</p> <ul style="list-style-type: none"> suulliset palautteet työntekijöiden tiedossa sähköiset palautteet <p>Työntekijöiden kokemukset</p> <ul style="list-style-type: none"> Riskienhallinnan ennaltaehkäisevät toimet perustuen työntekijöiden kokemuksiin <p>Tiedolla johtamisen mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> RAI mittarit, vertaiskehittämisen tulokset ja muut mittarit 	Tiedon seurannan sykli	Selite	<ul style="list-style-type: none"> Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämis-toimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön 	<p>Arjen toiminnan kehittäminen viikkotasolla palaverissa sovitun perusteella.</p> <p>Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan kerran vuodessa.</p>
		1/kk	<p>Ilmoitusten läpikäynti yksikön seurantapalaverissa sekä välittömästi vaaratapahtumien sattuessa</p> <p>Palautteiden läpikäynti yksikön kehittämispalaverissa sekä tarvittaessa useammin</p> <p>Tunnistetuista riskeistä keskustelu yksikön kehittämispalaverissa</p> <p>Mittarien seuranta yksikön kuukausittaisessa seurantapalaverissa. Lisäksi laajempi seuranta 4kk välein</p>			
Eloisan taso	<i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i>		tapahtuessa	Palvelualuepäällikkö käy läpi	<ul style="list-style-type: none"> Tunnistetaan koko kotihoitoa koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön kaikissa yksiköissä Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein nettisivuille 	<p>Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.</p> <p>Kotihoidolla yhteinen kehittämisen suunta.</p>
	Epäkohtailmoitukset	1/v	Palautteiden läpikäynti kotihoidossa tulosten saavuttua			
	Asiakaspalautteet		Kotihoidon yhteinen aloituskokous vuoden alussa			
	Kokemukset		Kotihoidon yhteinen seurantatietojen palaveri			
	Tiedolla johtamisen mittarit		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain			
	Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Valvontatiimin kyselyt satunnaisesti			
Valvonnan kyselyt	satunnaisesti					

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön esihenkilö

Päiväys
2.1.2026

Allekirjoitus
Kotihoidon palvelualuepäällikkö Päivi Huttunen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet kotihoidossa

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet kotihoidossa

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus	x	x	Sähköinen lomake: verkkosivuilta Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta. Jo asiakkuudessa olevan asiakkaan avuntarpeesta ammattilainen ilmoittaa suoraan palveluohjauksen etulinjan viranomaisnumeroon.
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/ . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	Laatuportti-ilmoitus	x		Laatuportti-ilmoitus ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Ilmoitus tehdään laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta (Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §)
Kotihoidon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Terveystuon laitteen ja tarvikkeiden" ja kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / kh asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä Pelastustoimi Ammattilaiset: yhteys Eloisan asumisturvallisuusverkostoon.
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- [Palveluopas](#) - palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- [Etelä-Savon hyvinvointialueen ikäohjelma vuoteen 2030](#)
- [Tietosuojaseloste](#) - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- [Valvonnan yhteystiedot](#) - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

Muut tahot:

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) - Ruokavirasto
- [Turvallinen lääkehoito –opas](#) - Sosiaali- ja terveysministeriön
- [Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#) – Sosiaali- ja terveysministerlö
- [72h kotivara](#) - Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö ja Huoltovarmuuskeskus
- [Turvallinen lääkehoito –opas](#) – Valtioneuvoston julkaisu
- [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset](#) - Valvira
- [Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta](#) - kuntarekry