Omavalvontasuunnitelma
Kotihoito Posio

Sisällys

Lukijalle 3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 5
1.2 Palveluyksikön perustiedot 5
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 5
1.4 Päiväys 5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 7
3.1 Palvelut ja palvelujen saatavuuden varmistaminen 7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 24
4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 25
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 27
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 27
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 27
Liitteet 28

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Coronarialla on kokonaisulkoistus sosiaali- ja terveyspalveluissa Posiolla. V. 2016 Posion kunta ulkoisti palvelut ja sopimus siirtyi lapin hyvinvointialueelle. Coronaria tuottaa kaikki sote –palavelut Posiolla paitsi sosiaalityöntekijät ja palveluohjaaja ovat laphan työntekijöitä.

Tämä Omavalvontasuunnitelma on laadittu Posion kotihoitoon. Kotihoitoa ohjaa sosiaalihuoltolaki. Kotihoidon palvelut ovat Lapin hyvinvointialueen palvelukuvan mukaiset. Käytössä Lapin hyvinvointi alueen hinnasto ja hyvinvointialue perii maksut. Coronaria oy tuottaa Posiolla kotihoidon, kotisairaanhoidon, tukipalvelut sekä ikäihmisten päivätoiminnan.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Coronaria Oy
- 1752598-9

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Kotihoito
- Sairaalantie 2C, 97900 Posio
- **Palveluesihenkilö Satu Määttä**
- 040 8307645 satu.maatta@coronaria.fi
- **Palvelupäällikkö Marianne Niemelä**
  040 8012367 marianne.niemela@coronaria.fi
- Palvelujohtaja: Hanna Määttä
  0405062270 hanna.maatta@coronaria.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot
Soteri rekisteröintiin lupa tehty
Palvelu, johon lupa on myönnetty 1.1.2016

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Ilmoituksen ajankohta 1.1.2016
Palveluala, joka on rekisteröity: läkkäiden ja lapsiperheiden kotihoito, tukipalvelut. Kotisairaanhoito.
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: ei ole
Ostopalvelujen tuottajat: ei ole

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut:

Kotihoito, etäkotihoito ja kotisairaanhoito

Tukipalvelut: ateria- ja vaatehuoltopalvelu, siivouspalvelu, asiointipalvelu

Kuntouttava päivätoiminta: osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää ja tukevaa palvelua

Toiminta-ajatus

Posion kotihoidon toiminta-ajatus on toimia luotettavana yhteistyökumppanina sosiaali- ja terveysalalla koko Posion kunnan alueella. Kotihoidon palveluita tuotetaan ympäri vuorokauden. Tehtävänä on tukea asiakkaiden kotona asumista mahdollisimman pitkään turvallisesti, lisätä asiakkaiden hyvinvointia oikea-aikaisten ja tarkoituksenmukaisten kotiin tarjottavien palvelujen avulla. Kotihoitoa tuotetaan myös etäpalveluna. Palvelut tuotetaan Lapin hyvinvointialueelle vuonna 2016 tehdyn terveyspalveluiden kokonaisulkoistuksen vuoksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Jatkuva kehittäminen, Yhdessä onnistuminen, helppo saavutettavuus ja vaikuttavat tulokset. Coronaria Oy:n laatupolitiikan periaatteet ovat luotettavuus, laatu, kustannustehokkuus, viranomaisyhteistyö ja –seuranta

1.4 Päiväys Omavalvontasuunnitelman päiväys 2.6.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 27 §:ään sekä Valviran 8.5.2024 antamaan määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on varmistaa palvelujen laatu, turvallisuus, asianmukaisuus sekä asiakkaiden yhdenvertainen ja oikea-aikainen palvelu. Suunnitelmassa kuvataan palveluyksikön riskienhallinta, henkilöstön vastuut, asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen sekä menettelyt havaitun poikkeaman tai epäkohdan korjaamiseksi.

Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.
Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tulostettuna Valkama-rakennuksen infotaululla sekä kotihoidon toimistossa. Lisäksi sähköisessä muodossa henkilöstöllä ja konsernin verkkosivuilla.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Omavalvonta suunnitelmasta vastaa palveluesihenkilö Satu Määttä.
Toteutuksesta ja seurannasta esihenkilön lisäksi palvelupäällikkö Marianne Niemelä sekä yksikön johtaja Hanna Määttä. Henkilökunta perehtyy suunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman seuranta
Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Yksikössä päivitetään suunnitelma kerran vuodessa tai tarvittaessa. Jokainen hoitaja perehtyy omavalvontasuunnitelmaan sähköisesti, josta jää sähköinen lukukuittaus.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Yksikön yhteisissä tiloissa sekä henkilökunnalla tulostettuna toimistossa sekä sähköisesti. Kotihoidon rakennuksen Valkaman ilmoitustaululla.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelut ja palvelujen saatavuuden varmistaminen

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

1) hoito ja huolenpito;

2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;

3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;

4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään etäkäynneillä teknologiaa hyödyntäen tai fyysisillä hoitajan käynneillä. Käynnit arvioidaan asiakaskohtaisesti. Käytössämme on lääkeautomaattien käyttö mahdollisuus.

Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.

Kotisairaanhoito kuuluu osana kotihoidon palveluihin. Kotisairaanhoito järjestetään asiakaskohtaisesti palvelukuvauksen mukaisesti. Kotisairaanhoitoa järjestetään arkisin klo 7-15.

Ikäihmisten päivätoimintaa järjestetään valkaman rakennuksen kerho tilassa arkisin. Päivätoiminnassa on erilaisia ryhmiä sekä omaishoidettavalle tarjotaan päivällä mahdollisuutta viettää aikaa päivätoiminnassa. Päivätoimintaan tullaan palveluohjaajan päätöksellä päivätoimintaan kriteerit täyttäen. Päivätoimintaan haluavan tulee olla yhteydessä palveluohjaajaan tai kotihoidon henkilöstöön, jotka tiedottavat yhteydenoton palveluohjaajalle. Päivätoiminnassa on mm. Erilaisia kädentaitoja, laulua, muistelua, kuntosalia riippuen ryhmästä.

Käytössämme on lapin hyvinvointialueen kotihoidon palvelukuvaus.
Asiakkaan palvelun tarpeen arviointi käynnistyy, kun saadaan tieto palvelun tarpeessa olevasta henkilöstä. Tieto voi tulla asiakkaalta itseltä tai hänen omaiseltaan, Posion sos.tt tai Kotihoidon henkilöstön palveluneuvonnan tai muuta kautta.
Palvelutarpeenarvioinnin tekee Laphan palveluohjaaja yleensä kotikäyntinä, jossa myös asiakkaan halutessaan omainen / läheinen on mukana. Asiakasta kuullaan palvelutarpeen arvioinnissa ja suunnittelussa.

Kahden viikon välein moniammatillinen tiimi pitää palveluohjauspalaverin, jossa käsitellään mahdolliset uudet sekä jo asiakkaana olevien palvelutarpeenarvioinnit.
Palaverissa sovitaan ketkä ko. palvelutarpeen arviointiin osallistuvat. Kotihoidolla on kerran viikossa viikkopalaveri, jossa käsitellään asiakkaiden palveluiden riittävyyttä.

Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten kanssa asiakkaan palveluntarve ja sen pohjalta laaditaan palvelu-ja hoitosuunnitelma tarvittavine tukipalveluineen. RAI -palvelutarpeen arvioinnin laatii Coronarian työntekijä ja päätökset aloitettavista palveluista laatii hyvinvointialueen sos.tt. tai palveluohjaaja.

Kotihoidon esihenkilö, reitti vastaava tai sairaanhoitaja laatii OMNI:in palvelu- ja hoitosuunnitelman PAHOSUn perusteella Lapha laatii asiakkaalle tulevan asiakasmaksun. Asiakasmaksu muodostuu toteutettujen palveluiden ja asiakkaan varallisuuden mukaan. Kotihoidon asiakasmaksut ovat lapin hyvinvointi alueen hinnaston mukaiset.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään RAI:n perusteella 6 kk:n välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Tarvittaessa tehdään myös uusi kotikäynti asiakkaan luo. Rai arviointia käyttää fysioterapeutit kotihoidon asiakkaan kuntoutuksen arvioinnissa säännöllisesti. Asiakkaan kuntoutusta järjestetään ja arvioidaan Laphan ohjeiden mukaan kotihoidon hoitajien toimesta, fysioterapeutin kotikäynneillä tai ryhmillä.

Päivätoiminnan asiakkaaksi tullaan palveluohjaajan päätöksellä. Palveluohjaaja tekee yhteistyötä kotihoidon ja päivätoiminnan kanssa. Päivätoimintaan voi tehdä hakemuksen asiakas, omainen tai hoitaja yhdessä asiakkaan kanssa.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yhteydenotto kotihoitoon tai palveluohjaajaan	yleinen	Useita eri tapoja ottaa yhteyttä. Sijaiset poissaolojen ja lomien ajaksi. Palveluiden tiedotus

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kotihoidon laatua seurataan säännöllisesti. Esihenkilö seuraa viikoittain välitöntä työaikaa, työntekijä riittävyyttä ja päiväkohtaisesti asiakasreittejä. Esihenkilö osallistuu reittivastaavan kanssa asiakasreittisuunnitteluun. Palveluohjaaja lapin hyvinvointialueelta tarkistaa kuukausittain asiakkaiden hoitosuunnitelman. Esihenkiklö toimittaa kuukausittain palveluohjaajalle järjestelmästä asiakkaiden suunnitellut ja toteutuneet tunnit. Palveluohjaaja arvioi asiakkaille varattujen aikojen riittävyyttä yhdessä kotihoidon työntekijöiden kanssa. Esihenkilö ja palveluohjaaja tekevät tiivistä yhteistyötä.

Kuukausittain henkilöstön kanssa käydään läpi Haiprot ja kehittämistoimenpiteet/suunnitelmat. Viikkopalavereissa seurataan tilannetta. Viikoittain on asiakaspalaverit sekä joka toinen viikko palvelunohjauspalaveri asiakkaiden palveluiden arvioinnille. Rait tarkistetaan kuukausittain ja noudatetaan vuosikelloa. Rait päivittävät pääsääntöisesti omahoitajat tai kuntouttavan arviointijakson hoitajat. Esihenkilö vastaa Rai-arviointien ajantasaisuudesta ja suunnittelee ne päiväkohtaisiin töihin. Rai- arviontia käytetään kotihoidon asiakkaan kuntoutuksen arvioinnissa fysioterapeuttien kanssa.

Lääkärin konsultaatioaika on kotisairaanhoidolla viikoittain ja tarvittaessa akuuteissa asioissa voi konsultoida joka päivä. Kotihoidon esihenkilö osallistuu kerran viikossa Posion ja Ranuan osastojen yhteiseen palaveriin, jossa on mukana myös palveluohjaaja sekä sosiaalityöntekijä. Kemijärven osaston kanssa puhelimitse säännöllisesti tarkistus mahdollisista kotiutumisista. Rovaniemen koordinaattori tavoitettavissa puhelimitse. Kotiutumiset ilmoitetaan kotihoidon esihenkilölle, joka ohjaa kotiutumisen hoitajille. Esihenkilö ja reittivastaava huolehtivat hoitosuunnitelman päivittämisestä.

Kirjaamisen laatua esihenkilö tarkistaa säännöllisesti satunnaisotannoilla. Posiolla seurataan kvartaaleittain omavalvontaohjelman toteutumista. Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti palavereissaan suunnitelmien toteumista.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty kotisairaanhoitaja ja omahoitaja. Lisäksi kaikilla asiakkailla on omatyöntekijä, omana työntekijänä toimii laphan palveluohjaaja.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kotihoidossa on erilliset kirjalliset ohjeet varautumiseen ja poikkeustilanteisiin. Ohjeissa on eri toimintaohjeet mm. Sähkökatkoon, tietoliikenteen kaatumiseen, ulkonaliikkumiskieltoon, drooniuhkaan sekä tulipaloihin. Poikkeustilanteiden henkilöstön riittävyyteen ja hoidon jatkuvuuden turvaamiseen on omat kirjalliset ohjeet yksiköittäin. Jokaiseen Posion terveys ja hoivan yksiköihin on tehty omat valmiussuunnitelmat. Lisäksi yksiköissä on omat palo- ja pelastussuunnitelmat. Valmiussuunnitelman päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Esihenkilöt vastaavat suunnitelmista. Kaikki suunnitelmat ovat sähköisesti sekä paperisena.

Kaikkiin häiriötilanteiden ohjeita kerrataan säännöllisesti henkilöstön kanssa vuosittain tai tietojen päivittämisen myötä. Kotihoidolla on häiriö ja poikkeustilanteisiin valmiit tiedotustavat henkilöstölle sekä asiakkaille ja omaisille.

Kotihoidon henkilöstölle on tehty erillinen kirjallinen ohje henkilöstön hankintaan ja riittävyyden turvaamiseen äkillisiin työntekijöiden poissaoloihin sekä poikkeustilanteissa. Esihenkilöllä on aina nimetty sijainen poissaolojen ajaksi. Muihin poikkeustilanteisiin on määritelty erillinen ohje. Ohjeisiin perehdytetään uusi työntekijä. Esihenkilö seuraa henkilöstön välitöntä työaikaa päivittäin ja arvioi henkilöstön riittävyyttä. Rai- arvioinnin hoitoisuuden seurantaa käytetään tukena henkilöstömäärän arvioinnissa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet

Kadonnut asiakas	yleinen	Erillinen ohje. Seurataan ja arvioidaan asiakkaan vointia käynneillä. Poikkeavaan käytökseen puututaan nopeasti
sähkökatko	yleinen	Erilliset ohjeet
Tietoliikenne katko	harvinainen	Erillliset ohjeet
ulkonaliikkumiskielto	harvinainen	Erillinen ohje
tulipalo	harvinainen	Erillisinen ohje

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Palveluyksikön laatua seurataan ja arvioidaan jatkuvasti.

- Palvelutarpeenarviointi Rai- järjestelmän käyttö
- Haipro- järjestelmä
- Vakavista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon.
- Asiakkaiden palveluiden palvelusuunnitelman ja toteutuksen seuranta säännöllisesti.
- Asiakkaalle varattu aika verrataan toteutuneeseen aikaan säännöllisesti. Tarvittaessa muutetaan aikaa ja järjestetään arviointikäynti.
- Kaikkia kohdellaan tasapuolisesti
- Asiakas- ja omaispalaute kyselyt säännöllisesti
- Avoimen palautteenannon mahdollisuus
- Palautteiden käsittely säännöllisesti
- Riskien hallinta toteutetaan säännöllisesti ja tehdään kehittämistoimenpiteet.
- Yhteistyö sosiaaliviranomaisten kanssa
- Ilmoitusvelvollisuus
- Laitteet testataan ja huolletaan laitekohtaisten ohjeiden mukaan. Vialliset poistetaan välittömästi käytöstä
- Mikäli etälaitteissa huomataan häiriö, siihen puututaan välittömästi. Omat ohjeet laitekohtaisiin häiriöihin laadittu.
- Jatkuva hoidon arviointi asiakaskäynneillä, säännölliset seuranta yhteistyöpalaverit.
- Tilaajakyselyt vuosittain

- Kvartaaleittain laadunseurannan toteutus
- Sisäiset auditoinnit

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Sairaalantie 2 kotihoidon toimistot ovat valkaman alakerrassa 1. kerroksessa. Toimistohuoneita on viisi ja lisäksi lääkehuone. Päivätoiminta sijaitsee samassa rakennuksessa. Rakennuksessa on lisäksi ruokala, kuntosali, allas -ja saunaosasto sekä taukotilat/pukutilat sekä vuokra-asuntoja. Rakennuksen käytävillä on kamerat. Sairaalantie 2:lla on oma paloturvallisuussuunnitelma ja poistumissuunnitelma. Kiinteistöhuoltona toimii Posion kunnan kiinteistöpalvelu yhteistyössä Laphan kanssa.

Posion kotihoito toimii koko Posion kunnan alueella. Kauimmaiset asiakkaat voivat olla n 50 km päässä.

Kotihoidon toimiston tiloihin tehdään säännöllisesti työsuojelun työpaikkakäynti. Riskien kartoitukset ja toimenpide suunnitelmat vastauksien osalta laaditaan vuosittain. Mahdolliset sisäilma-, rakennuksen vauriot tai poikkeamat ilmoitetaan välittömästi Posion kunnan kiinteistöhuoltoon ja tietyiltä osin Laphan tilapalveluihin. Kotihoidossa laaditaan riskien kartoituksessa ennaltaehkäisyä. Valkaman tiloihin tehdään säännöllisesti turvallisuus kävely, jossa tarkistetaan käytävä ja toimistotilat sekä sammutus- ja pelastusvälineistö. Mikäli näissä on huomautettavaa, siitä ilmoitetaan kiinteistöhuoltoon. Piha- ja parkkipaikkojen huolto kuuluu myös kiinteistöhoidolle. Kotihoidon hoitovälineet tarkastetaan ja huolletaan säännöllisesti. Autot huolletaan huoltosopimuksen mukaan sekä aina kun tarvetta ilmenee. Jokaisen hoitajan vastuulla on ilmoittaa rikkinäisistä tai vaarallisista välineistä esihenkilölle tai siitä vastaavalle ja ne poistetaan käytöstä välittömästi.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Käytössämme on Pegasos/Omni- asiakastietojärjestelmä, jonka rekisterinpitäjä on Lapin hyvinvointialue, sekä Hilkka mukana järjestelmä. Näiden osalta noudatamme salassapito-, sekä tietoturvaohjeita.

Omni-pääkäyttäjät hallinnoivat tunnuksia ja ne pyydetään sähköisesti väylän kautta tai lomakkeella. Kaikilla työntekijällä on Omni-ptj:ään vahva tunnistautuminen joko Valviran myöntämällä toimikortilla tai käyttäjätunnuksella ja salasanalla (14 merkkiä ja vaihdettava 3 kk:n välein). Tunnuksia ei saa luovuteta kenellekään, eikä toisen tunnuksella saa kirjata asiakastietoja potilastietojärjestelmään. Asiakastietoja käsitellään vain niiltä osin kuin kunkin työtehtävä sitä vaatii. Jokainen työntekijä on allekirjoittanut kirjallisen vaitiolosopimuksen. Perehdytyksessä painotetaan kirjaamisen tärkeyttä. Lisäksi kotihoidon työntekijät ovat käyneet kirjaamiskoulutusta. Perehdytysoppaassa on kirjaamisenosio. Asiakaspaperit säilytetään lukitussa

arkistokaapissa ja asiakassuhteen päätyttyä ne arkistoidaan tk:n arkistoon. Pääsääntöisesti asiakastiedot käsitellään sähköisesti. Asiakaskäynnit tilastoidaan päivittäin, asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista kirjoitetaan Omni-ptj:n HOSU-näkymälle. Mobiili- Hilkasta kirjaukset siirtyvät suoraan Omniin. Esihenkilö seiuraa päivittäiskirjausten laatua kvartaaleittain.

Jokainen työntekijä suorittaa tietoturvakoulutuksen vuosittain coronarialaisesta, suorittamisesta jää sähköinen merkintä Mepcoon. Koulutuksessa opetetaan kuin toimitaan tietosuoja- tai häiriötilanteissa. Henkilökuntaa on opastettu tekemään välittömästi ilmoituksen kaikista poikkeamisista esihenkilölle, haipro- järjestelmään sekä tietosuojavastaavalle.

Kaikki potilas/asiakaskirjauksista pyynnöt tehdään lapin hyvinvointialueelta sähköisellä lomakkeella, joka löytyy laphan sivuilta. Työntekijät eivät luovuta tietoja. Asiakas- ja potilastietoja ei anneta sivullisille ilman asiakkaan tai potilaan tai hänen laillisen edustajansa kirjallista suostumusta. Oma-kannasta löytyy terveydenhuollon kirjaukset. Tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa ilman suostumusta viranomaisille, joilla on lainsäädäntöön perustuva oikeus tietojen saantiin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tuomas Mainio puh. 040 653 2123 tuomas.mainio(a)coronaria.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste? kyllä

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kotihoidon potilastietojärjestelmä on lapin hyvinvointialueen pegasos/omni. Hyvvointialue on rekisterin pitäjä. Lisäksi kotihoidossa on käytössä Hilkka asiakasreittihallinta. Kaikkiin potilastietojärjestelmiin perehdytetään. Koulutuksia järjestetään tarvittaessa. Pegasos/Omni pääkäyttäjiä on Posiolla 3. Heiltä saa tarvittaessa koulutusta. Vikatilanteet Omnin osalta ilmoitetaan erillisen ohjeen mukaan (kotihoidon seinällä tulostettuna ja perehdytys oppaassa). Hilkka vikatilanteet ilmoittaa esihenkilö tieran omaan järjestelmään.

Etäkotihoidon ja lääkeautomaattien koulutuksia järjestää Lapin hyvinvointialue. Laitteet ovat Lapin hyvinvointialueen kautta tilattavia. Kotihoidossa on teknologia vastaava, joka huolehtii perehdytyksestä ja koulutuksesta sekä tilaa tunnuksia.

Tietoturvasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Coronarian konsernin tietoturvasuunnitelmasta vastaa Tuomas Mainio. Tietoturvasuunnitelmassa on liitteenä kotihoidon tietoturvasuunnitelma, josta vastaa esihenkilö. Varautumisohjeissa on erillinen ohje kotihoidolle tietoliikenteen häiriötilanteisiin.

Kotihoidon toimistoissa ei ole kameravalvontaa. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta ja siitä henkilöstö on tietoinen (sis. Lääkehoitosuunnitelmaan). Valkama rakennuksen käytävillä ja ulko-ovilla on kamerat. Kameroista tiedotetaan ulko-ovilla.

Palveluohjaaja arvioi ja tekee päätöksen palvelutarpeenarviointikäynnillä soveltuuko asiakas etäkotihoitoon tai teknologian käyttöön palveluissa. Käytössä on hyvinvointialueen kotihoidon myöntämisen perusteet. Kotihoito arvioi yhdessä palveluohjaajan kanssa säännöllisesti palveluohjauksessa asiakkaiden soveltuvuutta etäkotihoitoon tai teknologian käyttöön. Palveluohjaaja käy asiakkaan kanssa vaihtoehdot etäkotihoidon mahdollisuuksista asiakkaan kanssa. Käyttöönoton ohjaa ja perehdyttää asiakkaalle teknologiavastaava ja hoitajat jatkavat ohjaamista tarvittaessa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä toteutetaan Lapin sairaanhoitopiirin toimintaohjeita infektiotartuntojen ehkäisemiseksi.

- ✓ Perehdytysoppaasta löytyy ohjeistus koskien yleisiä hygienia- ja suojauskäytänteitä.
- ✓ Käytetään suojakäsineitä ja käsidesiä/ käsisaippuapesua epidemioiden ehkäisemiseksi. Hyvä käsihygienia ehkäisee epidemioita
- ✓ Suojavaatteet pestään riittävän usein (10€/kk pyykkiraha/hoitaja)
- ✓ Hoitoympäristö siisti
- ✓ Aseptinen työjärjestys, edetään palvelussa puhtaasta likaiseen.
- ✓ Kotihoidossa hoitajilla on mukana aina käsidesiä sekä käsineet.
- ✓ Hygieniapassi henkilökunnalla

- ✓ Epäiltäessä infektiota kotihoidon asiakkaalla, konsultoidaan kotisairaanhoitaja ja päivystävää lääkäriä. Tarttuvasta infektiosta ilmoitetaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntayksikköön ja toimitaan ohjeiden mukaisesti.
- ✓ Posion Coronarian hygieniayhdyshenkilö on Kaisa Maaninka
- ✓ Sairaanhoitajia osallistuu säännöllisesti lapin hyvinvointialueen infektiotorjunta yksikön tiedotustilaisuuksiin
- ✓ Yksikkö toimii Lapin hyvinvointialueen hygieniavastaavan ohjeiden mukaisesti.
- ✓ Ajankohtaiset toimintaohjeet ja tiedotteet käydään henkilöstön kanssa aina yhdessä läpi.
- ✓ Sairaalantie 2 c yhteiset tilat siivoaa Compass Group. Asiakkaiden vuokra-asunnoista vastaa asiakas itse. Asiakkailla on omat käytänteet kotona siivous-, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevissa asioissa, joiden mukaan henkilökunta toimii. Tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu pyykkihuolto, jonka mukaan henkilökunta toimii.
- ✓ Vaarallisten jätteiden käsittely: Apteekkiin palautetaan: Vanhentuneet ja ylijääneet lääkkeet, elohopeakuumemittarit sekä neulat. Paristot ja akut: Teipataan navat oikosulkujen välttämiseksi ja viedään patteri/Akku keräykseen. Posion kunnan jäteasema: Maalit, lakat, liimat, jäteöljyt, liuottimet, kemikaalit ja loisteputket. Kunnan kiinteistöhoitaja vie pyydettäessä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Kotihoidossa on oma lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lääkäri tarkistaa suunnitelman. Lääkevastaavana toimii kotihoidon sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa yksikön esihenkilö, yksikön päällikkö sekä lääkevastaava. Päivätoiminnassa ei toteuteta lääkehoitoa.

- Käytössä ei ole yhteistä lääkevarastoa. Lähes jokaisella asiakkaalla on kotona lukollinen lääkekaappi. Kotihoidon lääkehuoneessa säilytetään muutaman asiakkaan lääkkeet omissa lääkekaapeissa, mikäli asiakkaan kotona säilyttäminen ei ole mahdollista. Tarkemmat tiedot lääkehoitosuunnitelmassa.

- Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on

lääkevarkauksien varalta. Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Kotihoidon sairaanhoitajat vastaavat laitteiden toiminnasta: Laitteiden kuntoa seurataan säännöllisesti. Verensokerimittareilla on testausliuokset omassa yksikössä. INR -mittareiden osalta laadunseurantaa tehdään rinnakkaisnäytteiden avulla, joka kymmenennen mittauksen yhteydessä ja mittaustulokset dokumentoidaan. Pika INR-laitteet huolletaan, ja testataan valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Apuvälinelainaamosta luovutetut apuvälineet huolletaan säännöllisesti laitteen toimittajan ohjelman mukaisesti. Näistä vastaavat fysioterapeutit. Kaikki apuvälineet on rekisteröityjä ja huoltoja seurataan sekä dokumentoidaan järjestelmään. Mikäli laitteessa ilmenee vikaa, tulee olla heti yhteydessä kotihoidon fysioterapeuttiin. Apuvälineistä vastaa kotihoidon fysioterapeutit sekä avopuolen kuntohoitaja.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.
Kotihoidossa työskentelee 3-4 sairaanhoitajajaa, lähihoitajia, 1 hoiva-avustaja, 1-2 fysioterapeuttia, päivätoiminnanohjaajia sekä palveluesihenkilö. Lisäksi käytetään tarvittaessa tuntityöntekijöitä sijaisina. Vuosilomien ajaksi rekrytoidaan pitkäaikaisia sijaisia ja uudet sijaiset perehdytetään toimintaan. Vuokrattua tai toiselta palvelutuottajalta alihankittua työvoimaa ei ole. Työntekijän tiedot tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri Julkiterhikistä.
JulkiTerhikki on Valviran ylläpitämä julkinen tietopalvelu, josta voidaan tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeudet ja rekisteröintitiedot. [julkiterhikki.lvv.fi], [lvv.fi]
Uudelta työntekijältä tarkistetaan rikosrekisteriote sekä tartuntalainmukainen suoja työsuhteen alkaessa ja merkitään Mepcoon. Opiskelijat voivat toimia kotihoidossa

sijaisena opintopisteiden määrästä riippuen. Lisäksi heille määrätään nimetty ohjaaja. Sairaanhoitajaopiskelijalta vaaditaan sijaisuuteen 140op. Lääkeluvat suoritetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lähihoitajan sijaisena voi toimia 2/3 osaa opinnoista suorittanut. Lääkeluvat suoritetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lähihoitaja opiskelija voi suorittaa suppeat lääkeluvat ja näytöt. Opiskelijat eivät tee itsenäisesti yövuoroja. Tehtävänkuvat ovat määritelty erillisellä lomakkeella.

Sosiaalihuoltolaissa 46 b § todetaan, että kotihoitoon kuuluvat kotikäynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että:

1)asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle kuuluu palvelua koskevan päätöksen tai sopimuksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu;

2)asiakkaan toivomukset ja tosiasialliset tarpeet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon kotikäyntien ajoitusta ja sisältöä määriteltäessä;

3)kotikäyntiä toteuttavan tai siihen osallistuvan työntekijän osaaminen vastaa kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista;

4)mahdollisimman suuri osa työntekijän työajasta käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön;

5)työntekijän on mahdollista toteuttaa kotikäynnit ammattieettiset velvollisuutensa huomioon ottaen.

Jos kotikäyntejä suunniteltaessa ilmenee, että niiden toteuttaminen on vaarassa henkilöstön riittämättömyyden vuoksi, suunnittelusta vastaavien henkilöiden on välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi sekä ilmoitettava asiasta toimintayksikön esihenkilölle.

Kotihoidossa on käytössä Hilkka-järjestelmä, joka laskee asiakastyön välittömän asiakastyöajan sekä matka ajat asiakkaalle. Esihenkilö seuraa säännöllisesti suunnittelua ja toteutusta. Toteutuneet asiakaskäynnit tarkistaa kerran kuukaudessa hyvinvointialueen palveluohjaaja. Mikäli asiakkaalle suunniteltuun aikaan tulee muutoksia, niin hän tiedottaa esihenkilöä sekä reittivastaavaa, jotka tekevät tarvittavat muutokset pahosuun ja asiakasaikaan. Jos asiakaskäyntien suunnittelussa todetaan, että välitöntyöaika nousee yli tietyn, niin esihenkilö lisää henkilökuntaa.

Esihenkilö sekä reittivastaava suunnittelevat asiakaskäynnit huomioiden:

- stm:n turvallisen lääkehoito-oppaan mukainen ohje asiakkaan lääkityksen toteuttamiseen
- Lähihoitajan ja hoiva-avustajan tehtäväkuvaukset
- Osaaminen ja perehdytys on varmistettu.

Työhönottovaiheessa työntekijältä tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset sekä lääkeluvat. Uudet työntekijät tekevät tarvittavat näytöt ja tarvittaessa lääketentit

lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen työntekijä uusii lääkeluvat 5 vuoden välein.

Töiden alettua työntekijä perehdytetään kotihoidon asiakasreitteihin ja työpaikan käytäntöihin. Perehdytykseen järjestetään riittävästi aikaa ja käytössä on perehdytyslista. Uusi työntekijä suorittaa tietoturvatentin sekä coronaria perehtymisakatemian. Koulutustarpeen suunnitellaan asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä nousseiden tarpeiden mukaisesti sekä epäkohtailmoituksissa nousseista asioista. Koulutuksia järjestetään koulutussuunnitelman mukaisesti vuosittain. Lisäksi työntekijällä on mahdollisuus ehdottaa koulutuksia. Työntekijöiden henkilökohtaiset koulutustarpeet käsitellään erikseen tapauskohtaisesti. Kehittämissuunnitelmassa sovitaan mitkä koulutusosiot kaikkien tulee suorittaa SKHOLE-oppimispohjalta.

Osaaminen kartoitetaan jo työhöntulo vaiheessa sekä kehityskeskustelussa. Esimies voi ehdottaa koulutuksia tai kukin työntekijä voi etsiä itse tietoa ja esitellä sopivimmat vaihtoehdot esimiehelleen. Koulutustarpeiden arviointi tapahtuu yhdessä lähiesimiehen kanssa kehityskeskusteluissa, joissa myös arvioidaan koulutusten toteutuminen suunnitelman mukaisesti. Koulutuskorttia ylläpidetään Mepco sähköisessä henkilötietojärjestelmässä. Käytössä on Posiolla yhteinen koulutussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Kehityssuunnitelmassa on eritelty vielä yksikkökohtaiset vuoden koulutukset.

Omaisille ja asiakkaille tehdään asiakastyytyväisyyskysely vuosittain, jonka pohjalta kartoitetaan kotihoidon palveluiden toimivuutta. Lisäksi vapaat palautteet huomioidaan asiakastyössä ja työntekijän osaamisessa. Esihenkilö seuraa asiakaskirjauksia säännöllisesti ja puuttuu epäkohtiin. Käytössä on myös haipro- ilmoitusjärjestelmä. Käytössämme on työsuojelun riskienhallinta -lomakkeet. 1 kertaa vuodessa tehdään seuranta riskienhallinnasta. Tällöin riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti. Riskien hallinta- seuranta käydään henkilökunnan kanssa lävitse ja yhdessä laaditaan toimenpidekorjaukset ja suunnitelmat. Lisäksi kotihoidossa on oma riskienhallintatyöryhmä. Ryhmä tunnistaa riskit ja laatii toimenpidekorjausehdotukset. Esimies vastaa suunnitelman laatimisesta ja toteutuksesta tarvittavien tahojen kanssa. Perehdytysoppaasta löytyvät ohjeistukset

asiakastyön erityistilanteisiin, kuten katoamiseen, kuolemaan, aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas sekä ilmoitusvelvollisuuteen. Kotihoidossa on käytössä työsuojeluohjelma työntekijöille.

Kotihoidossa on käytössä one to one-malli kerran kuukaudessa ja oma polku keskustelut 2 kertaa vuodessa. Näissä esihenkilö ja työntekijä käyvät läpi työntekijän osaamista, työn palautetta, koulutustarpeen arviointia sekä työhyvinvointia. Käytössä on varhaisen tuen malli. Henkilökunnalle järjestetään kerran vuodessa, sinulla on väliä sov- henkilöstötyytyväisyyskysely. Tämän pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma vuoden ajalle. Pieni henkilöstöntyytyväisyys kysely Pulssi on kolme kertaa vuodessa. Kehittämispäivät järjestetään 2 kertaa vuodessa. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain henkilöstön ja asiakas palautteiden sekä epäkohtailmoituksissa nousevien asioiden perusteella. Työhyvinvointia tuetaan koulutuksilla, virkistyspäivillä sekä eduilla.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
sairaspoissaolot	Yleinen	Sijaiset, kirjalliset ohjeet äkkillisiin poissaoloihin
Asiakkaiden määrän äkillinen lisääntyminen	harvinainen	Nopea reagointi rekrytointiin, sijaiset ja muun henkilönstön perehdytys muista yksiköistä
lomat	yleinen	Suunniteltu ja laskettu mitoitus loma ajoille etukäteen, seijaisten hankinta
ulkonaliikkumskielto	harvinainen	Ulkonaliikkumiskieltoon erillinen ohje

Koulutetun henkilökunnan riittävyys (lh,sh)	yleinen	Huolehditaan että koulututettua henkilökuntaa on riittävästi asiakasmäärään. Esihenkilön jatkuva seuranta.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Kotihoidon palvelutarpeenarviointiin voi olla yhteydessä kuka vain matalalla kynnyksellä. Yhteydenotto voi tapahtua sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä asioimalla. Kotihoidon asiakkaille laaditaan aina ensimmäisellä kotikäynnillä (palvelutarpeenarviointikäynnillä) hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, omaisten sekä Laphan palveluohjaajan, Coronarian kotihoidon palveluesihenkilön tai tiimin vastaavan sh:n kanssa yhteistyössä.

Palvelutarpeenarvioinnit ja päätöksen kotihoidon palveluista tekee palveluohjaaja Lapin hyvinvointialueelta. Asiakas saa aina kirjallisen päätöksen.

Uusi kotihoidon asiakas tulee ensin arviointijaksolle kotihoitoon, jonka aikana päätetään palveluiden määrästä. Arviointijaksolla myös arvioidaan, että pärjääkö asiakas etäkotihoidonpalveluilla vai tarvitseeko hän fyysiset kotikäynnit.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilannetta ja hänen saamiaan palveluita ja tukitoimia, kartoitetaan uudet tarpeet ja laaditaan niiden pohjalta suunnitelma tulevaisuutta varten.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat (kirjallinen suunnitelma ja maksukohta PAHOSU) ja RAI-arvioinnit päivitetään puoli vuosittain ja aina asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa. Asiakkaan suunnitelma laaditaan asiakkaan tarpeiden pohjalta yksilöllisesti.

Asiakkaan jatkuva palveluntarpeen arviointi sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen on Coronaria Oy Posion kotihoidon vastuulla ja yksikön Kotihoidon henkilöstö noudattaa laadittua suunnitelmaa. Omahoitajat vastaavat hoito-ja

palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta yhdessä asiakkaan kotisairaanhoitajan kanssa.

Hoito-ja palvelusuunnitelman toteutuksen ja arvioinnin tekee Coronaria Oy Posion kotihoidon yksikkö ja lapinhyvinvointialueen palveluohjaaja. Asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa otetaan yhteys tarvittaessa palveluohjaajaan ja tehdään uudelleenarviointikäynti asiakkaan luo. Asiakas ja hänen omainen (asiakkaan luvalla) ovat mukana hoito-ja palvelusuunnitelman sekä asiakkaan asioihin liittyvässä palveluiden päätöksenteossa.

Suunnitelman toteutumista seurataan sekä arvioidaan jatkuvasti kotikäynneillä sekä kirjataan havainnot Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Palveluohjauspalaverissa joka toinen viikko palveluohjaaja ja kotisairaanhoitajat, teknologia- ja reittivastaavat sekä kotihoidon esihenkilö arvioivat kotihoidon asiakkaiden palveluita ja toteutunutta asiakastyötä. Palveluohjaaja ja kotihoidon esihenkilö seuraavat säännöllisesti kuukausittain asiakkaiden suunniteltua ja toteutunutta kotihoidon työtä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta, sen laadinnasta ja arvioinnista löytyvät ohjeistukset perehdytysoppaasta. Asiakkaan kotona on aina ajantasainen lääkelista sekä hoito- ja palvelusuunnitelma, josta asiakas tai hänen omaisensa voivat seurata palvelun toteutumista. Ensihoito saa tietoa käynneillään lääkelistasta.

Kuntouttavaan päivätoimintaan tullaan palveluohjauksen päätöksen kautta. Kotihoidon fysioterapeutit ja palveluohjaaja sekä kotihoito arvioivat tarpeen fysioterapeutin käynteihin.

Asiakas pystyy itse vaikuttamaan palvelunsa sisältöön sekä tekee hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset joko itsenäisesti tai yhdessä omaisten kanssa.

Asiakkaalle kerrotaan miten ja mistä palvelun hinta tulee muodostumaan. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan tarvittaessa mahdollisista tukipalveluista sekä eduista (esim. omaishoidontuki, asumistuki ja kotitalousvähennys, eläkkeen saajan hoitotuet jne.). Jokaisella kotona asuvalla on itsemäärämisoikeus. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palveluista.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että

ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään laissa. Tarvittaessa käytetään tulkkauspalvelua. Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun, kohteluun tai päätökseen, niin hänet voidaan ohjata olemaan yhteydessä potilas- ja sosiaalivastaavaan.

Kotihoidossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavina toimivat Satu Peurasaari ja Johanna Pikkuaho, voit ottaa meihin yhteyttä joko puhelimitse tai DigiLaphassa. Jos et tavoita meitä soittamalla, jätä viesti vastaajaan, niin soitamme sinulle takaisin. Yhteydenottopyyntöösi vastaan seitsemän (7) arkipäivän kuluessa.

Puhelimitse:

Puhelinaika arkisin ma-to klo 9-11

040 482 3584 / Satu Peurasaari

040 506 0083 / Johanna Pikkuaho

Potilasasiavastaavan neuvonnasta saat henkilökohtaista neuvontaa ja apua, jos olet kokenut tulleesi väärin kohdelluksi terveydenhuollon palveluissa.

Sosiaaliasiavastaavan neuvonnasta saat henkilökohtaista neuvontaa ja apua Potilasasiavastaavan neuvonnasta saat henkilökohtaista neuvo sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Kotihoidossa on käytössä kirjallinen lapin hyvinvointialueen ohje henkilökunnalle ilmoitusvelvollisuudesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta lain mukaan ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein

haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, 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 palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu. Epäkohdista on voitava ilmoittaa seuraamuksia pelkäämättä. Sosiaalihuoltolaissa pyritään varmistamaan, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa

vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta lapin hyvinvointialueen valvontaan tai lupa- ja valvontavirastoon. Käytössämme on lisäksi Haipro-ohjelma. Kotihoito voi tehdä suoraan sosiaalityöntekijälle huoli-ilmoituksen. Liitteenä ilmoitusohjeistus.

Kantelut ja muistutukset ohjataan Lapin hyvinvointialueelle. Kaikkiin kanteluihin ja muistutuksiin tehdään kirjallinen selvitys. Selvityksen lisäksi asia käsitellään asianomaisten kanssa. Esihenkilö ja asiaan kuuluvat laativat selvityksen. Asiakas voi tehdä muistutuksen Coronarialle tai Laphalle. Muistutuksen voi tehdä, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, palveluun tai siihen liittyvään kohteluun, voit tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen. Suosittelemme ensin keskustelemaan hoito- tai palveluyksikön kanssa ongelmasta sen ratkaisemiseksi.

Muistutusasiaasi käsittelevät niiden toimintayksiköiden vastuuhenkilöt, joita asia koskee. Vastaamme muistutukseesi kirjallisesti selvitystemme jälkeen kuukauden kuluttua muistutuksen saapumisesta. Mikäli kyseessä on laajaa selvittelyjä vaativa muistutus, vastaamme kahdessa kuukaudessa.

Muistutuksen tekeminen ei poista oikeuttasi kannella hoidosta, palvelusta tai kohtelusta sosiaali- ja terveyspalveluja valvoville viranomaisille, kuten esimerkiksi Lupa- ja valvontavirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Muistutuksen tekeminen ei myöskään rajoita potilaan oikeutta potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen.

Asiakas- ja omaispalautetta kerätään vuosittain. Asiakas- ja omaistyytyväisyyskysely on marraskuussa, kyselyyn voi vastata sähköisesti tai paperilla. Lisäksi kotihoito osallistuu Thl:n asiakaspalaute kyselyihin. Vapaata palautetta voi antaa soittamalla, paikan päällä, kirjallisesti tai sähköisesti. Coronarialla on nimettömänä myös mahdollista antaa sähköisesti palautetta verkkosivuilta.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas aggressiivinen	yleinen	Erillinen ohje laadittu.
Asiakas kieltäytyy palveluista, muistisairaus todettu	yleinen	Yhteistyö palveluohjaajan ja omaisten kanssa. Lääkärin konsultointi

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sosiaali- ja terveys ministeriössä on ohjeet riskien hallintaan, joita käytämme arvioinnin tukena. Käytössämme on työsuojelun riskienhallinta -lomakkeet. 1 kertaa vuodessa tehdään seuranta riskienhallinnasta. Tällöin riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti. Riskien hallinta- seuranta käydään henkilökunnan kanssa lävitse ja yhdessä laaditaan toimenpidekorjaukset ja suunnitelmat. Lisäksi kotihoidossa on oma riskienhallintatyöryhmä. Ryhmä tunnistaa riskit ja laatii toimenpidekorjausehdotukset. Esimies vastaa suunnitelman laatimisesta ja toteutuksesta tarvittavien tahojen kanssa.

Perehdytysoppaassa on ohjeistukset asiakastyön erityistilanteisiin, kuten mm. katoamiseen, kuolemaan, aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen.

Käytössämme on lapin hyvinvointialueen haipro-järjestelmä. Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan välittömästi epäkohdista ja haittatapahtumista esihenkilölle sekä Haipro - järjestelmään. Läheltä piti-tilanteista ja havaituista epäkohdista raportoidaan kirjallisesti Haipro-ohjelman kautta, jotka käsitellään kerran kuukaudessa viikkopalaverissa ja niiden perusteella tehdään kehittämistoimenpiteet. Asiakkaisiin liittyvät läheltä piti-tilanteet ja epäkohdat kirjataan ylös asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin ja käsitellään henkilökunnan kesken välittömästi viikkopalaverissa. Nämä käydään myös ko. asiakkaan kanssa läpi. Poikkeamaraporttien perusteella tehdään toimenpiteitä niiden ehkäisemiseksi.

Muistutukset raportoidaan palvelupäällikölle, palvelujohtajalle sekä lapin hyvinvointialueelle. Esihenkilön tehtävänä on tehdä ilmoitukset vakavasta tapahtumasta lapinhyvinvointialueelle sekä lupa- ja valvontavirastoon. Esihenkilö vastaa muistutuksien ohjaamisesta hyvinvointialueelle.

Haipro- ilmoituksia seurataan säännöllisesti johtoryhmässä sekä Coronarian laatutyöryhmässä kvartaaleittain. Vakavat tapahtumat esihenkilö ilmoittaa lapin hyvinvointialueelle erillisellä lomakkeella. Työturvallisuus-haiprot käsitellään

samanlailla kuin muut haiprot. Työturvallisuus haiprot käsitellään aina työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tarvittaessa järjestetään debriefing tai työnohjausta.

Mikäli työntekijä huomaa asiakkaan lääkkeiden tai rahan kadonneen, tulee hänen tehdä siitä heti ilmoitus esihenkilölle ja haipro. Kadonneisiin lääkkeisiin tai rahan katoamiseen on esihenkilöillä erillinen kirjallinen ohje. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus poliisille ja ilmoitus hyvinvointialueelle sekä lupa-ja valvontavirastoon. Nämä otetaan välittömästi selvitykseen esihenkilön toimesta.

4.2 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Todetut epäkohdat käsitellään, analysoidaan, miksi näin tapahtui, mietitään yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavia toimenpiteitä ja viedään ne välittömästi käytäntöön. Näitä tehtyjä toimenpiteitä seurataan viikkopalavereissa ovatko olleet riittäviä ja kannattavia. Kaikki haiprot käsitellään säännöllisissä viikkopalavereissa kuukausittain. Kiireelliset vakavat tapahtumat käsitellään välittömästi.

Kotihoidossa on käytössä kirjallinen ohje henkilökunnalle ilmoitusvelvollisuudesta.

Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta lapin hyvinvointialueen valvontaan. Kaikki muistutukset sekä ilmoitukset käsitellään kirjallisesti lapin hyvinvointialueen ja valvonnan kanssa ohjeen mukaisesti.

4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Jokaisen epäkohdan käsittelyssä suunnitellaan kehittämistoimenpide. Ensin mietitään mikä aiheutti poikkeaman, miten se olisi voitu estää. Yhdessä mietitään vastaukset tapauskohtaisesti ja tehdään toimenpide. Tätä seurataan viikkopalavereissa, onko toimenpide auttanut. Kehittämistoimenpiteet kirjataan haiprohon sekä erilliseen kehittämissuunnitelmaan tai muistioon käsitellyistä aiheista. Näin niihin voidaan palata uudelleen arvioinnin ja seurannan aikana.

Riskien hallinnassa käytetään erillisiä lomakkeita. Alla olevaa taulukkoa hyödynnetään haipro-poikkeamissa.

Taulukko, jota käytetään riskien hallinnassa: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutuminen vaatii jatkuvaa seurantaa. Seurannassa käytetään sisäistä laadun arviointia, asiakas- ja omaispalautteita, henkilökunnan palautteita sekä Haipro-ilmoituksia, joiden pohjalta yksikön toimintaa kehitetään. Haipro-ilmoitusten kehittämistoimenpiteet ja riskienhallinnan arvioinnista nousevat asiat korjataan suunnitelman mukaisesti. Esihenkilö vastaa näiden toteutuksesta. Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja laatua seurataan kvartaaleittain kotihoidossa.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toteuttaa laadittua omavalvontasuunnitelmaa sekä seurata sen toteumista ja antaa kehittämisideoita. Henkilökunta on velvollinen informoimaan omavalvontasuunnitelmassa huomaamistaan puutteista tai virheellisistä tiedoista sekä päivitystarpeesta, päivityksestä vastaaville henkilöille. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan, aina muutoksia ilmaantuessa. Haipro- kooste käydään kvartaaleittain läpi johtoryhmässä.

Esihenkilöillä on omat säännölliset palaverit joka toinen viikko, jossa tarkastellaan soten kehittämiskohteita ja niihin suunnitellaan toimenpiteitä. Esihenkilöillä on myös säännölliset kehittämis- ja strategia päivät 2 kertaa vuodessa Coronarian laatutyöryhmä ohjaa toimintaa laadun seurannassa, raportoinnissa ja kehittämisessä. Posion osalta laatutyöryhmään kuuluu palvelupäällikkö.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Kotihoidossa suoritetaan 2 kertaa vuodessa sisäinen laadun auditointi, jossa tarkastellaan toiminnan laatua ja turvallisuutta. Liitteenä lomake.

Esihenkilö seuraa haipro- ilmoituksia säännöllisesti. Kerran kuukaudessa käsitellään haiprot työntekijöiden kanssa ja tehdään kehittämistoimenpiteet.

Kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain palautteiden, epäkohtailmoitusten sekä tunnistettujen riskien pohjalta.

Johtoryhmässä seurataan Posion kokonaisuutta sekä kotihoidon omaa omavalvontasuunnitelmaa kvartaaleittain.

Liitteet

Liite 1 Ilmoitusvelvollisuus ohje

Liite 2 Sisäisen auditoinnin kaavake

Liite 3 Lapin hyvinvointialueen kotihoidon palvelukuvaus

12.8.2026

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa hyvinvointialuetta valvomaan, seuraamaan ja arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvonnan avulla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §29)

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat ovat sellaisia puutteita, toimintakäytäntöjä tai vaaratapahtumia, jotka toteutuessaan vaarantavat asiakkaan tai asukkaan turvallisuutta, terveyttä tai oikeuksia. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi:

- asukkaan tai asiakkaan epäasiallinen kohtelu
- asukkaan tai asiakkaan kaltoinkohtelu
- hoidon ja huolenpidon laiminlyönti
- oikeuksien rajoittamista
- palvelujen vastaamattomuus palvelutarpeeseen
- osallisuuden toteutumattomuus
- toimintatavat, toimintakulttuuri tai resurssipula vaarantavat turvallisuutta

Ilmoitus havaituista epäkohdista tai niiden uhasta tuodaan esihenkilön tietoon suullisesti kertomalla ja/tai tekemällä HaiPro-ilmoitus. Lisäksi asiakkaat, asukkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat ja riskit esille suoralla palautteella keskustellen sekä palvelupisteen asiakaskyselyihin vastaamalla.

Esihenkilö arvioi poikkeaman vakavuuden, suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa tiedottaa asiasta ylemmälle taholle. Yksikön toimintaa koskevista mahdollisista muutoksista palveluvastaava tiedottaa henkilökunnalle tiimipalavereissa, joista tehdään muistio. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudesta ja -käytännöistä. Ilmoitusvelvollisuus on kirjattuna myös palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmaan.

Lähde: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29–30 §

Lisätietoja antaa vastuualuejohtaja Annukka Marjala

Ilmoitus

ILMOITTAJAN OSA
Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.……

▼ Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus annetaan esimiehelle tai toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle. Toiminnasta vastaava täydentää ilmoituksen ja välittää siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Työnantaja tekee tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.
……
▼*Ilmoituksen tekijä täyttää.*

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työpaikka/osasto/yksikkö, josta ilmoitus tehdään:

Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa:

Lisää liite tarvittaessa.

_____
Päiväys Ilmoittajan/ilmoittajien allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

ILMOITUKSEN VASTAANOTTAJAN JA TYÖNANTAJAN EDUSTAJAN OSA

▼Ilmoituksen vastaanottaja täyttää ja toimittaa toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle.

Ilmoituksen vastaanottaminen

☐ Olen vastaanottanut ilmoituksen ja se on saatettu palvelusta vastaavalle toimenpiteitä varten.

_____

Päiväys Ilmoituksen vastaanottajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

……

▼Toiminnasta vastaava työnantajan edustaja täyttää ja välittää kopion ilmoituksen tekijälle sekä tiedoksi työyhteisölle.

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta

1) Johdon tekemät korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi:

2) Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi:

3) Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta:

.

_____

Päiväys Työnantajan edustajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

TARKASTETTU YKSIKKÖ XX

PAIKKA JA AIKA XX

LÄSNÄ XX

TARKASTETTU ASIA	VAATII TARKENNUSTA	KUNNOSSA	PÄIVITETTY	HUOMIOITAVAA
Henkilöstö				
Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin				
Säännölliset, dokumentoidut viikkopalaverit				
Tarvittavat rikosrekisteriotteiden tarkastamiset tehty				
Henkilöstökortti ajan tasalla				
Tarkastukset, omavalvonta, ohjeistukset ja niiden soveltaminen käytäntöön				
Laphan valvontakäynti				
Terveystarkastajan käynti				
Palotarkastus				
Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys				
Poistumisharjoitus				
EA-koulutukset				
Alkusammutuskoulutukset				
Työn riskien ja vaarojen arviointi on laadittu ja sitä toteutetaan				
Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset on tehty ja päivitetty säännöllisesti				
Omavalvontasuunnitelmat				
Toimintaohjeet yhteispäivystyksestä, Posion palveluista ja yhteistyöstä				
Suunnitelma asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisesta				
Potilas- ja asiakastietorekisterin rekisteriseloste on nähtävillä ilmoitustauluilla				
Henkilötietolain 10 ja 24 §:n mukainen tietosuojaseloste				
Toimintayksikön tarkastuskertomus				

Lääkehoitosuunnitelma tehty: _____				
Lääkehoitoluvat on dokumentoitu				
Lääkintälaiteseuranta on laadittu ja päivitetty				
Potilasasiamies on nimetty ja yhteystiedot ovat potilaiden saatavilla				
Toimintasuunnitelma (kuvaus palvelujen sisällöstä, kohderyhmästä ja laajuudesta)				
Suunnitelma laadunvalvonnan toteuttamisesta				
Henkilöstön koulutussuunnitelma				
Turvallisuus ja pelastussuunnitelma on laadittu				
Turvallisuus ja pelastussuunnitelma on viety henkilöstölle ja henkilöstö on suorittanut sovitusti turvallisuuskävelyt ja koulutukset				

Asiakaslähtöinen hoitotyön suunnittelu ja asiakkaan vaikuttamismahdollisuudet				
Asiakkaalle on nimetty oma- tai vastuuhoitaja				
Asiakkaalle on laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma				
Omaisten osallistuminen hoitoneuvotteluun				
RAI-arvioinnit tehty				

Asiakkaan osallistumisen tukeminen				
Yksikköön on laadittu virkistystoiminnan viikkosuunnitelma				
Asiakkaille on tarvittaessa laadittu liikuntasuunnitelma				
Yksikössä järjestetään säännöllisesti asiakastilaisuuksia/omaisteniltoja.				
Asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyt toteutetaan säännöllisesti				

Terveyskeskus				
Laboratoriotoiminnan laadunvalvonta				
Fyysikon vuosittainen tarkastuskäynti 1 vuoden sisällä				
Radiologisen ja muun kuvantamistoiminnan laadunvalvonta, liitteenä säteilylaitteen turvallisuuslupa				
Röntgen auditointi tehty 4 vuoden sisällä				

Ikääntyneiden kotihoidon

palvelukuvaus

Lapin hyvinvointialue

Ikääntyneiden kotihoidon

palvelukuvaus

Sisällys

Kotihoito 1

1. Käsitteet 1

1.1. Kotihoito 1

1.2. Palveluntuottaja 1

1.3. Asiakassuunnitelma 1

2. Yleinen palvelukuvaus 1

2.1. Kotihoitoa estäviä tekijöitä 2

2.2. Henkilökohtainen hygienia 3

2.2.1. Suun terveydenhoito 4

2.3. Ravitsemus 5

2.4. Lääkehuolto 6

2.5. Kotisairaanhoidon tehtävät 7

2.6. Toimintakyvyn edistäminen 8

2.7. Ohjaus ja neuvonta 8

2.8. Vaatehuolto 9

2.9. Siistiminen 9

2.10. Asiointi 10

2.11. Muut tehtävät 10

2.12. Yöaikaiset kotihoidon käynnit 11

3. Henkilöstövaatimukset 12

4. RAI-arviointi kotihoidossa 13

5. Omahoitaja 14

6. Omatyöntekijä 14

7. Hoitotarvikkeet 15

8. Laadunvalvonta/omavalvonta 15

9. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen 16

10. Valvonta 16

11. Raportointi 16

12. Asiakastietojen dokumentointi 17

13. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito 17

Ikääntyneiden kotihoidon

palvelukuvaus

AH 7.12.2022 § 429

Kotihoito

Tämä dokumentti sisältää Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden kotihoidon palvelunkuvauksen. Palvelukuvaus ohjaa hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa, kuvaa sisällön yksityisten palveluntuottajien hankinta- sopimuksessa sekä palvelusetelin sääntökirjan palvelun minimivaatimuksina.

1. Käsitteet

1.1. Kotihoito

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a § kohdassa tarkoitettua kotihoitoa. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu niille ikääntyneille, jotka täyttävät hyvinvointialueen kotihoidon myöntämisen perusteet ja heille on tehty palveluntarpeen arviointi. (Hyte-alueen myöntämisen perusteet).

1.2. Palveluntuottaja

Palveluntuottaja voi olla Lapin hyvinvointialue tai yksityinen liiketoimintayritys tai kolmannen sektorin voittoa tavoittelemattoman yhdistys tai säätiö.

1.3. Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmalla tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista suunnitelmaa kotihoidossa, joka sisältää asiakkaan hoito-, palvelu- sekä kuntoutussuunnitelmat.

2. Yleinen palvelukuvaus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a §:n mukaan kotihoidolla huolehditaan henkilön selviytymisestä jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoidon periaatteena on tukea asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa hyvää ja turvallista hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa kotihoidon myöntämisen perusteet täyttäville asiakkaille. Hoito toteutetaan kuntouttavalla toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä otteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta tuetaan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Lähipiiriä ja omaisia tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon ja kotona asumisen tukemiseen. Kotihoidon käyntien sisältö perustuu aina asiakassuunnitelmaan.

Kaikki kotihoidon asiakkaat ohjautuvat kotihoitoon hyvinvointialueen palveluohjauksen kautta ja palveluiden myöntäminen perustuu laajaan palveluntarpeen arviointiin. Säännöllisen kotihoidon asiakkuus alkaa aina pääsääntöisesti yhden-kuuden viikon mittaisella kuntoutumista edistävällä arviointijaksolla, joka toteutetaan hyvinvointialueen omassa toiminnassa. Kotihoidon pyrkimyksenä on oikea-aikainen, asiakaslähtöinen, yksilöllinen ja tavoitteellinen palvelu. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstön

ammattiosaamista ja hoivan, huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarve on toistuvaa, pääasiassa päivittäistä tai useita kertoja viikossa. Kotihoidon toteuttamistapoja ovat hoito- ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta ja Terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Hoito- ja huolenpito muodostaa kokonaisuuden, johon kuuluu huolehtimista asiakkaan yksilöllisistä perustarpeista, kuten ravinnon saannista, peseytymisestä ja muusta henkilökohtaisesta hygieniasta ja pukeutumisesta. Siihen voi kuulua myös terveydenhuollollisia tehtäviä kuten lääkehoitoa ja asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyviä toimenpiteitä.

Vuorovaikutus tarkoittaa ihmisen kohtaamista, joka ei rajoitu pelkästään mahdollisimman nopeisiin fyysisiin toimenpiteisiin. Toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen voi sisältyä esim. kotiaskareiden tekemistä yhdessä asiakkaan kanssa.

Muut henkilön suoriutumista tukeva toiminta käsittää asiakkaan avustamista ja tukemista ulkoilussa ja kodin ulkopuolella tapahtuvassa asioinnissa sekä sähköiseen asiointiin liittyvien välineiden käytössä asiakkaan tietosuoja huomioon ottaen.

2.1. Kotihoitoa estäviä tekijöitä

• Asiakas ei itse halua palvelua, itsemääräämisoikeus (PotL 5 ja 6§ ja AsiakasL 8§)

• Asiakas, omainen tai omaishoitaja tupakoi kotihoidon henkilökunnan ollessa kotikäynnillä.

• Lemmikkieläimiä ei pidetä kiinni tai ne aiheuttavat vaaratilanteita asunnossa.

2 Ikääntyneiden kotihoidon
palvelukuvaus
AH 7.12.2022 § 429

• Kodin fyysiset rakenteet eivät mahdollista asiakasturvallisen hoidon ja hoivan toteutumista tai se arvioidaan henkilökunnalle vaaralliseksi.
• Asiakas- ja työturvallisuus vaarantuu puutteellisten apuvälineiden käytön vuoksi (esim. ei ole/ei huolita sähkösänkyä, seisomanojanosturia, suihkutuolia).
• Asiakas, omainen tai omaishoitaja on aggressiivinen fyysisesti tai sanallisesti hoitajaa kohtaan, eikä käytöstä saada hallintaan. Asiakkaan kohdalta tulee huomioida myös sairauksien vaikuttavuus.
• Asiakas, omainen tai omaishoitaja häiritsee sanallisesti, fyysisesti tai seksuaalisesti hoitajaa.
• Asiakas on päihtynyt. Päihtyneen asiakkaan yleistila tarkastetaan ja kotikäynti tehdään myöhemmin.
• Asiakas ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtää hoidontarpeen merkityksen hoitonsa kannalta.

Jos jokin edellisistä toiminnoista toteutuu, hoitaja voi jättää käynnin tekemättä huomioimatta kuitenkaan kirjaamista. Kotihoidon päättäminen on viimesijainen toimenpide, jolla turvataan asiakas- ja työturvallisuus. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään kielteinen päätös kotihoidon palveluista.

2.2. Henkilökohtainen hygienia

Henkilökohtaisen hygienian ylläpitämiseen kuuluu asiakkaan ohjaaminen ja tarvittaessa avustaminen suihkussa asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen kerran viikossa. Erityisten terveydellisten perusteiden, kuten ihorikkojen ennaltaehkäisemiseksi tai hoitamiseksi, suihkupesuja voidaan tehdä useammin.

Lisäksi huolehditaan päivittäiset pienpesut (kasvot, kädet, kainalot, alapesut, suu hygienia) asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa huolehditaan ihon perusrasvauksesta, parranajosta sekä kynsien leikkauksesta. Tarvittaessa hygienian hoito voi tapahtua muissa kuin oman kodin tiloissa (tilat puutteelliset tai vaaralliset, omat pesutilat eivät sovellu käyttöön).

• Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa.

• Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.

• Asiakkaan avustaminen, wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto, katetripussin tyhjentäminen.

• Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.

• Silmäproteesin puhdistus.

• Asiakaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukemisessa.

• Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

2.2.1. Suun terveydenhoito

hyvä päivittäinen

suunhoito

2.3. Ravitsemus

Ravitsemus suositukset THL 4/2020, Vireyttä seniorivuosiin- ikääntyneiden ruokasuositukset

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL_OHJ_4_2020_Vireytt%c3%a4%20seniorivuosiin_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista

ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, ohjataan asiakas ruokailemaan hänelle mieluisaan ruokapaikkaan, lähimpään toimintakeskukseen, tilataan ateriapalvelu ja/tai hankitaan valmiita eineksiä kauppapalvelun kautta.

Asiakas voi halutessaan ostaa myös ruoanvalmistuspalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Käyntien yhteydessä huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta yhdessä asiakkaan kanssa, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistihäiriöisillä.

Asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti (1xkk) ja mittaustulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Ruoan tuoreutta ja menekkiä seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa konsultoidaan tai ohjataan asiakas ravitsemusterapiaan. Kotihoidon asiakkaiden ravitsemustilaa mitataan säännöllisesti MNA-testin avulla. Ravitsemusongelmiin puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen.
- Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

2.4. Lääkehuolto

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito). Mikäli yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta,

(esim. valtakunnallinen toimija) on laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä yksikkökohtainen osio lääkehoidosta, joka toimii käytännön työvälineenä toimintayksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään muun muassa, miten erilliset lääkeluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein.

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat palveluntuottajan johto ja lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa hoitava lääkäri.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkehoidon tarpeen arvioinnin, reseptien hallinnoinnin, lääkkeiden tilaamisen, turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan.

Toimintayksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asiakkaan lääkehuollosta. Asiakkaan huolehtiessa itse lääkehuollostaan hän vastaa myös itse mahdollisista huolehtimisen lisäkustannuksista. Asiakkaan lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti annosjakeluna, jonka hyvinvointialue kustantaa. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö/johtaja vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen ja voimassa olevat lääkeluvat.

Kotihoito huolehtii asiakkaan lääkehoidosta lääkärin ohjeen mukaan niiltä osin kuin asiakas ei siihen itse turvallisesti kykene. Kotihoito huolehtii tarvittaessa myös lääkkeiden hankinnan apteekista, jolloin

tablettilääkkeiden jakaminen toteutetaan annosjakeluna. Jos asiakas ei halua kyseistä palvelua, hänellä on oikeus järjestää lääkkeenjako itse haluamallaan ja kustantamallaan tavalla, jolloin kotihoito ei vastaa lääkehoidon toteutumisesta.

• Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.

• Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta.

6 Ikääntyneiden kotihoidon lääkehoito

• mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.

• Reseptien uusiminen, apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

2.5. Kotisairaanhoidon tehtävät

Kotisairaanhoitoa toteutetaan asiakkaan terveyttä, omatoimisuutta ja toimintakykyä edistäen. Hoidon arviointi tapahtuu geriatrisella arviointimenetelmällä, johon kuuluu kokonaistilanteen arviointi haastattelemalla (asiakas ja läheinen), havainnointi sekä erilaisten toimintakykymittareiden käyttö (RAI-toimintakykymittari). Kotisairaanhoito sisältyy asiakkaalle annettavaan kotihoitoon lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ja lääkärin valvonnan alaisena. Kotisairaanhoitaja huolehtii asiakkaan perussairauksien erilaisesta seuraamisesta, arvioinnista ja konsultoimisesta. Kotisairaanhoidossa pyritään sairauksien ja voinnin laskun ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä nopeaan reagointiin tilanteissa, joissa hoidettavan vointi äkillisesti heikkenee.

Kotisairaanhoidossa neuvotellaan hoitavan lääkärin kanssa hoitomuodot, joista asiakas selviytyy mahdollisimman itsenäisesti ja valitut hoitomuodot vähentävät hoitokertojen määrää. Kotihoidon asiakkailta verikokeet otetaan kotona kotikäyntien yhteydessä. Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot, koulutus ja voimassa oleva lääkelupa.

Seuranta:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen
- Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia
- Kipujen tarkkaileminen
- Painon seuraaminen
- Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen
- Laboratoriokokeiden tilaaminen
- Virtsanäytteiden, laboratorio näytteiden ottaminen

2.6. Toimintakyvyn edistäminen

Kotihoitoa toteutetaan kuntouttavalla työotteella, jossa keskeisenä ajatuksena on tukea asiakasta selviytymään mahdollisimman itsenäisesti arjen askareista ja päivittäisistä toiminnoista. Asiakkaan puolesta ei tehdä sitä mihin hänen omat voimavaransa riittävät. Asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma, jota kotihoidon työssä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Toimintakyvyn tukemisessa korostuu arkiliikunta ja asiakasta ohjataan yksilöllisesti tekemään erilaisia voimistelu- ja lihaskuntoliikkeitä. Asiakasta ohjataan ja motivoidaan osallistumaan myös

kodin ulkopuoliseen toimintaan esim. päiväryhmätoimintaan, erilaisiin liikuntaryhmiin ja ulkoiluun.

Tavoitteisiin pääsemiseksi on tärkeää, että asiakas, asiakkaan läheiset ja hoitohenkilökunta sitoutuvat toimimaan asetettujen tavoitteiden (asiakkaan tavoitteiden) mukaisesti. Alkuvaiheessa huomioidaan myös asiakkaan toimintaympäristön esteettömyys ja turvallisuus. Asiakkaalle huolehditaan hänen tarvitsemansa apuvälineet ja ohjataan niiden käytössä. Tarvittaessa kotihoito toimii yhteistyössä moniammatillisen työryhmän kanssa (esim. fysioterapeutti, toimintaterapeutti, puheterapeutti, ravitsemussuunnittelija, muistihoitaja).

• Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.

• Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta.

• Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.

• Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

2.7. Ohjaus ja neuvonta

Asiakasta opastetaan tukipalveluiden hakemisessa ja kiinnitetään huomiota asunnon turvallisuuteen, mm. ohjataan hankkimaan hyvinvointi- ja turvateknologiaa kotiin, mikäli tarvetta niiden käytölle ilmenee. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa huolehditaan etuuksien ja turvateknologian päivittämisestä.

Kodin paloturvallisuudesta huolehditaan ja tarkistetaan palohälyttimen

toiminta, ohjataan asiakasta hankkimaan tarvittaessa turvaliesi ja automaattisesti virran katkaisevia kodin sähkölaitteita. Jos asiakkaalla on esimerkiksi muistisairaudesta johtuvaa yöllistä lähtemistä, turvataan seuranta kulunvalvontalaitteella. Kotihoidon työntekijä neuvoo, ohjaa ja tarvittaessa avustaa asiakasta ja omaista hakemaan erilaisia taloudellisia tai sosiaalisia etuuksia.

2.8. Vaatehuolto

Asiakkaan pyykit pestään, jos hänellä on oma pesukone, eikä asiakas tai lähipiiri pysty sitä tekemään. Asiakkaan kanssa tulee sopia, että kotihoidon työntekijän poistuessa asiakkaan luota, pyykkikone voidaan jättää päälle. Mikäli oman koneen käyttäminen tai päälle jättäminen hoitajan poistuessa ei ole mahdollista, pyykit pitää pestä toisaalla. Asiakkaita kehotetaan hankkimaan pesukoneisiin liitettäviä turvalaitteita (kaukalo pesukoneen alle/hälytin vesivahingon varalta). Harkinnan mukaan voidaan käyttää taloyhtiön pyykkitupaa. Silitys, mankelointi, vaatteiden käsin pesu sekä mattojen, verhojen yms. pesut ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille. Lakanat ja tyynyliinat vaihdetaan joka toinen viikko tai tarpeen mukaan sovitusti.

2.9. Siistiminen

Asiakas huolehtii siivouksesta, mikäli hänen toimintakykynsä sen mahdollistaa. Tarvittaessa siivouksesta vastaa asiakkaan omainen tai yksityinen palveluntuottaja.

Kotihoito siistii hoitoympäristön, pyyhkii eritteet kaikilta pinnoilta ja pesee tarvittaessa wc istuimen. Kotihoito puhdistaa myös mikroaaltouunin, jos asiakas on sen pääasiallinen käyttäjä. Jos asiakkaan toimintakyky ei mahdollista päivittäisten kodinhoidollisten tehtävien tekemistä, tiskit tiskataan, ruokailu- ja keittiön työtasot siistitään ja roskat viedään ulos tarvittaessa päivittäin.

Jääkaappi siistitään säännöllisesti. Pakastimen sulatus ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille. Jos sairaalasta kotiutuminen edellyttää kodin perussiivousta tai hoidon ja huolenpidon tarpeessa olevaa asiakasta uhkaa häätö asunnon siivottomuuden takia, eikä asiakkaalla ole mahdollisuutta hankkia siivousta omin varoin, siivouksen järjestämiseksi haetaan harkinnanvaraista toimeentulotukea. Kodin laitteiden käyttöturvallisuudesta huolehditaan niin, ettei lähettyvillä ole herkästi syttyviä materiaaleja.

• Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti.

• Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.

• Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

• Tarvittaessa kerran viikossa imurointi niissä tiloissa, joita asiakas pääsääntöisesti käyttää.

2.10. Asiointi

Kauppa-asioinnin suorittaa asiakas itse, omaiset, lähipiiri tai yksityinen kauppapalvelu. Kauppa asiointia koskevan tilauksen kotihoito voi tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas voi tilata kauppatarvikkeet myös sähköisestä kauppapalvelusta suoraan kaupasta, mikäli se on mahdollista. Pankkiasioinnin hoitaa asiakas itse, omainen tai hänen uskottu henkilönsä (edunvalvoja). Kotihoito toimii aktiivisesti edunvalvonnan järjestämiseksi, mikäli tarvetta ilmenee. Kotihoito suorittaa asioinnin poikkeustapauksissa (esimerkiksi asiakkaan hoidon selvittelyvaiheessa), jolloin laskut ohjataan suoraveloitukseen tai käytetään maksupalvelua.

Saattoapu terveydenhuollon palveluihin järjestetään ensisijaisesti

omaisten, lähipiirin, vapaaehtoistyön tai yksityisen palveluntuottajan turvin. Mikäli asiakkaan terveyden ja jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, eikä se ole edellä kuvatulla tavalla mahdollista, kotihoito hoitaa asiakkaan saattamisen.

2.11. Muut tehtävät

Poikkeusjärjestelyistä kuten esimerkiksi puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen on sovittava erikseen asiakas- ja palveluohjauksen kanssa. Muut asiat, joista asiakaskäyntien yhteydessä on huolehdittava:

• Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen eivät sisälly kotihoidon tehtäviin.

• Läheisten toivotaan ilmoittavan etukäteen kotihoidon henkilöstölle, jos he vierailujensa aikana hoitavat asiakkaan, eikä kotihoidon käyntiä tarvita.

• Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.

• Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki,

• asumistuki, kuljetuspalvelut, kotivaalit ym.

• Postin avaaminen sovitusti yhdessä asiakkaan kanssa tai miten on sovittu

• Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

Yhteistyö ja tiedottaminen:

• Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa.

• Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.

• Tavoitteidenmukainen kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa

Turvallisuus ja esteettömyys:

• Turvallisuudesta huolehtiminen, turvallisuuden tarkistuslista. (https://issuu.com/spek_ry/docs/kodin_turvallisuuden_tarkistuslista?fr=sYzJjZTg5NzEwNA)

• Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen sovitusti

• Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.

• Henkilökunta ei kuljeta kotihoidon asiakkaita omalla autollaan

• Kotihoito tekee lumityöt vain välttämätön liikkumisen turvaamiseksi.

• Asiakkaan tai omaisten on huolehdittava puiden pilkkominen.

• Kotihoidosta puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen tehdään, mikäli se on ainoa vaihtoehto asunnon tai ruuan lämmittämiseen.

• Kotihoitohenkilöstö ei leikkaa nurmikoita tai tee puutarhatöitä.

• Asiakkaan ollessa poissa kotoa omaiset huolehtivat mm. kukkien kastelun, lemmikkieläinten hoidon ja postin.

2.12. Yöaikaiset kotihoidon käynnit

Yöaikainen kotihoito tarkoittaa kello 22.00–07.00 välistä ajankohtaa. Yöaikaisen kotihoidon piiriin otetaan asiakas, jonka kotona selviytyminen sitä välttämättä edellyttää. Yöaikaisen kotihoidon tarpeellisuutta ja määrää arvioidaan säännöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa. Yöaikaisen kotihoidon muutoksista tiedottaa asiakkaalle oman alueen kotihoitohenkilöstö. Yöaikaisen kotihoidon järjestämisen edellytyksenä on, että asiakkaan avaimet ovat henkilöstön käytössä tai asuntoon sisälle pääsy on mahdollistettu muulla tavalla.

Sairaalasta kotiutuville tai asumiskokeilussa oleville voidaan antaa tarvittaessa tilapäistä yöaikaista kotihoitoa, jos se lisää kotiutuksen

turvallisuutta. Yöaikaista hoitoa voidaan toteuttaa myös etäkotihoidon laitteiden avulla, jos sen katsotaan vastaavan palveluntarpeeseen.

Yöaikaisen kotihoidon perusteita ovat mm.

• wc-käynneissä avustaminen (portatiivin ym. apuvälineiden käyttömahdollisuus selvitetty)

• vaipanvaihto (käytettävissä olevat vaippavaihtoehdot eivät riitä ja ihon kunto edellyttää sitä)

• katetrointi (muut hoitovaihtoehdot selvitetty)

• asentohoito asiakkaille, jotka eivät itse pysty vaihtamaan asentoa ja joilla painehaavauman vaara on olennainen

• voinnin seuranta (kotiutuskokeilut ja sairaalasta kotiutuneet)

3. Henkilöstövaatimukset

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa. Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin ja voivat osallistua lääkehoitoon suoritetun lääkeluvan mukaisesti (kouluttamattoman lääkelupa).

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki tai JulkiSuosikki). Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sairaanhoitajan, lähihoitajan ja hoiva-avustajan tehtäväkuvat ovat kirjallisesti määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Kaikkien näiden asiakirjojen tulee olla toimintayksikössä saatavilla pyydettäessä. Palveluntuottajan on huolehdittava myös henkilöstön täydennyskoulutuksesta.

Yksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan myöntäjän hyväksymä tutkinto ja työkokemus. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset. Johtamisella on myös tuettava työntekijöiden työhyvinvointia (SHL 21 §).

Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Henkilöstömäärän tulee olla vähintään ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980) annetun lain tai yksikön toimiluvan mukainen.

Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta ja osaamisen varmistamista ja voimassa olevaa lääkelupaa osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Toimintayksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa.

4. RAI-arviointi kotihoidossa

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja hoidon tarpeeseen vastaaminen. Toimintakykymittarina käytetään RAI arviointivälineistöä, johon sisältyy myös MNA-testi (ravitsemuksen arviointi). RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointimenetelmä, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.
RAI-arviointi tulee tehdä asiakkaalle 2 kertaa vuodessa. RAI- arvioinnista saadun tiedon pohjalta asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhteistyössä hoitohenkilökunnan, asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa.
Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään puolivuosittain ja lisäksi tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen muuttuessa.
Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön RAI-osaamisen varmistamisesta ja tarvittaessa RAI-koordinaatioryhmä ohjaa ja tukee henkilöstön koulutuksessa sekä tarkentaa osaamisvaatimuksia. Kaikissa toimintayksiköissä tulee olla vähintään yksi nimetty RAI-vastaava, joka vastaa yksikön arviointien ajantasaisuudesta sekä arviointien luotettavuudesta.
Hyvinvointialue järjestää säännöllisesti RAI-vastaaville tapaamisia, joihin palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan. Hyvinvointialue mahdollistaa palveluntuottajille RAI-arviointivälineistön käytön.

5. Omahoitaja

Asiakkaalle nimetään omahoitaja asiakassuunnitelmaan. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus tavata tai olla muutoin yhteydessä omahoitajaan säännöllisesti. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Asiakkaan ja omaisten kanssa keskustellaan palveluiden alkaessa yhteydenpidosta ja sovitaan

yhteydenpitotavat. Hyvinvointialueen edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.
Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja (asioidenhoitaja). Asiakkaan asiakassuunnitelmaan on kirjattava, kuka raha-asioita hoitaa. Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito- ja asumistuki).

6. Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö (esim. lähihoitaja, sosionomi AMK, geronomi AMK, sosiaalityöntekijä). Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitetun ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua.
Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä. (21.12.2016/1347) Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Vaikeudet voivat johtua kognitiivisen, psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen

tuen ja tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tuen tarve ei liity korkeaan ikään, siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään.
Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää palvelujen järjestämistä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti (SHL 38 §) sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on selvityksessään (20.4.2020; EOAK/4944/2019) korostanut, että lain lähtökohtana on, että kaikilla asiakkailla on oikeus saada omatyöntekijä. Omatyöntekijä nimetään asiakkaan hoito ja palvelusuunnitelmaan.

7. Hoitotarvikkeet

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muita hyvinvointialueen ihmisiä. Asiakas saa kriteerit täyttäessään Lapin hyvinvointialueen kulloinkin vahvistamien ohjeiden mukaiset hoitotarvikkeet hoitovälinejakelusta.

8. Laadunvalvonta/omavalvonta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Palvelussa arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.
Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakas- ja omaispalautetta

kerätään ja se dokumentoidaan. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Palvelun laadun osoittamisessa palveluntuottaja voi käyttää ja esittää toimintayksikön RAI-tietoja ja muita laadun mittaustuloksia.

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksyttyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoitajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023, STM 1.10.2020.

Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia sekä uhka- ja vaaratilanteita varten.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on oltava yksikössä nähtävillä. Omavalvontaa on toteutettava päivittäisessä toiminnassa.

9. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä.

Vaikka sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja edistettävä perusoikeuksien toteutumista, joissakin tilanteissa saatetaan joutua rajoittamaan asiakkaan perusoikeuksia. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos henkilön oma tai

toisen henkilön terveys tai turvallisuus on uhattuna henkilön aggressiivisen käytöksen johdosta. Lähtökohta on, että henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain laissa erikseen säännellyissä tilanteissa ja niin vähän kuin on välttämätöntä.
Rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevia tilanteita varten sosiaalihuoltolaissa ei ole määritystä ikäihmisten hoitoon liittyen.

10. Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.
Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuositusten sekä sopimuksen ehdot Säännöllinen yhteistyö hyvinvointialueen valvontaviranomaisten ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa. Hyvinvointialueen valvontaviranomaiset suorittavat valvontaa laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti.

11. Raportointi

Hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä muistutuksista ja niihin annetuista vastauksista. Palveluntuottajan vastuuhenkilölle syntyy raportointivelvollisuus silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun

poikkeama on todettu. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

12. Asiakastietojen dokumentointi

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

• lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan ja päivittäisten toimintojen kannalta
• sisältäen myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveyden ja Hyvinvoinnin laitokselle
• asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Lapin hyvinvointialueen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)
• RAI-arvioinnit
• Palveluntuottajan tulee käyttää terveystietojen osalta hyvinvointialueella käytössä olevaan potilastietojärjestelmää
• Palveluntuottaja kirjaa omaan asiakastietojärjestelmään päivittäiseen hoivaan liittyvät tiedot.

Asukkaan hoitosuhteen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakasasiakirjat asiointiohjeiden mukaan Lapin hyvinvointialueelle.

13. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito