

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

# Kontticare Oy

- hoivaa ja huolenpitoa



## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	15

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Nimi:** Kontticare Oy

**Y-tunnus** 3331535-9

**Kunnan nimi:** Saarijärvi

**Sote-alueen nimi:** Keski-Suomen Hyvinvointialue

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

**Nimi:** Kontticare Oy

**Katuosoite:** Kylkijärventie 217

**Postinumero:** 43220

**Postitoimipaikka:** Mahlu

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Palvelua tuotetaan asiakkaiden kotiin Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven ja Saarijärven alueella

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotona asuvat ikäihmiset, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat; 60 asiakasta

**Esimies:** Ilmari Risikko

**Toiminnasta vastaava:** Anu Kinnunen

**Puhelin:** 0400197314

**Puhelin:** 0407270398

**Sähköposti:** [kontticare@gmail.com](mailto:kontticare@gmail.com)

### Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotihoito, tukipalvelut ja liikkumista tukevat palvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Kontticare tmi 4.6.2020 ja Kontticare Oy 8.2.2023

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Kontticare Oy tuottaa kotihoitoa, tuki- ja liikkumista tukevia palveluja kotona asuville ikäihmisille, vammaisasiakkailla sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven ja Saarijärven alueella.

Kotihoidon palvelut tuotetaan asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeen mukaan yhteisesti sovittuun kirjalliseen hoitosuunnitelman mukaan. Kotihoidon palvelu sisältää perushoitoon, hoivaan, arkikuntoutukseen, ruokailuun, puhtauteen, lääkehoitoon ja verinäytteidenottamiseen liittyviä tehtäviä. Kontticare voi toimia myös asiakkaan saattajana lääkärikäynneillä sekä hoitaa kauppa- tai asiointipalveluja yhdessä hänen kanssaan tai hänen puolestaan. Muiden palveluiden yhteydessä voidaan asiakkaan tarpeeseen tuottaa myös siivouspalveluja. Lisäksi yritys myy tarvittaessa omaa työpanostaan sote alan toimijoille mm. yksityiset asumispalveluiden tuottajat ja/tai Keski-Suomen hyvinvointialue.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Kontticaren palveluiden tuottamisessa näkyy huolenpito asiakkaista ja kotihoitoa toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan **asiakaslähtöisesti, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta kunnioittaen**. Asiakkaan läheiset ovat tärkeä osa hyvää hoitoa ja huolenpitoa.

Yrityksessä panostetaan hoitosuhteiden pysyvyyteen, jolla varmistetaan asiakkaan ja hoitajan välinen henkilökohtainen asiakassuhde ja luottamus. Palvelu tuotetaan kokonaisvaltaisesti perushoidon, hoivan ja arkikuntoutuksen keinoin huomioiden asiakkaan osallisuus ja voimavarat. Hoitajat toimivat iloisella mielellä ja hyvässä vuorovaikutuksessa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaita kunnioitetaan yksilöinä heidän elämäkatsomustaan kunnioittaen. Hoitajilla on vahva hoitotyön ja lääkehoidon osaaminen, verinäytteenottoluvat sekä työkokemuksen kautta saavutettu kyky arvioida asiakkaan voinnin muutoksia. Yritys toimii ammattimaisesti ja luotettavasti.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeluettelo

- Lääkehoitosuunnitelma, jossa liitteenä haittatapahtumailmoitus
- Hyvän hoidon aseptiikka ja hygienia toimintaohje
- Kaatumisvaaran arvioinnin toimintaohje
- Kodin turvallisuuden arvioinnin toimintaohje

## Riskien tunnistaminen

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat suoraan toiminnasta vastaavalle tai hoitajille puhelimitse tai sähköpostilla. Toiminnassa panostetaan avoimuuteen ja kannustetaan nostamaan epäkohdat esille rohkeasti, joka auttaa parantamaan yhteistyötä ja luottamusta.

Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus, jos toiminnassa havaitaan epäkohtia asiakkaisiin tai henkilökuntaan kohdistuen. Työntekijä tekee epäkohdista suullisen tai kirjallisen ilmoituksen yksikön toiminnasta vastaavalle ja mikäli asiaa ei saada ratkaistua ilmoituksen voi tehdä valvovalle viranomaiselle.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita varten on laadittu lomake, jolla ilmoituksen vastaanottaja tekee tarvittaessa tarkentavat kysymykset. Ilmoituksen voi myös täyttää suoraan lomakkeelle.

Haittatapahtumat käsitellään kuukausittain henkilöstön kanssa. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa haittatapahtumat käsitellään viipymättä. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja dokumentoidaan.

Vakavat haittatapahtumat käsitellään Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti ja asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

## Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien käsittelyn yhteydessä selvitetään poikkeaman syy, pohditaan yhdessä korjaavat toimenpiteet ja muutetaan tarvittaessa toimintatapoja, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

## Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavista toimenpiteistä sovitaan yhdessä ja kirjataan muistioon, joka lähetetään henkilöstön sähköpostiin. Asiakkaille, omaisille ja yhteistyötahoille toimintatavan muutoksista ilmoitetaan kotikäynnillä, puhelimitse tai tiedotteissa asian luonne huomioiden.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä palvelusta vastaavan ja henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma jaetaan asiakkaille tiedoksi ja siihen on mahdollisuus jättää huomioita ja parannusehdotuksia.

Omavalvontasuunnitelmatyöryhmä: Mari Reipas, Ilmari Risikko ja Anu Kinnunen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Anu Kinnunen,  
[kontticare@gmail.com](mailto:kontticare@gmail.com), p. 0407270398

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

- Kontticare tmi omavalvontasuunnitelma laadittu 26.5.2020
- Kontticare Oyn omavalvontasuunnitelma laadittu 10.1.2023

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa Anu Kinnunen

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on jaettu henkilöstölle sähköpostilla, jonka lisäksi se on nähtävillä nettisivuilla [www.kontticare.com](http://www.kontticare.com).

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen ja kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan laajasti kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet eli fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa huomioidaan myös toimintakyvyn riskitekijät esim. terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Hyvinvointialueen palveluidenmyöntämisperusteet täyttävien ostopalveluiden ja palveluseteliasiakkaiden palvelutarpeenarviointi toteutetaan RAI-arviointia hyödyntäen.

Kontticarella on käytössä oma palvelu- ja hoitosuunnitelma lomake, jossa huomioidaan asiakkaan motivaatio, toimintakyky ja voimavarat.

Asiakas ja hänen halutessaan läheinen on mukana arvioimassa palvelutarpeita. Tarpeet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka laaditaan kirjallisesti asiakkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelmasta jää oma kappale molemmille osapuolille.

## Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kontticare tuottaa palvelua asiakaslähtöisesti ja yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan erilaisista vaihtoehtoista ja palveluista, jonka pohjalta laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma ennen palvelun aloittamista. Suunnitelmaa laadittaessa pääosaa esittää asiakas ja hänen näkemyksensä palvelutarpeesta ja toiveista huomioidaan ja kirjataan suunnitelmaan. Suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakkaan niin halutessa myös läheinen.

Hoitosuunnitelmaan kirjataan tarpeiden lisäksi yhteisesti sovitut hoidon tavoitteet ja kuinka onnistumista arvioidaan. Keskustelussa pohditaan yhdessä ennakoita, kuinka toimitaan, mikäli asiakkaan vointiin tulee olennaista muutosta ja kotona pärjääminen ei enää onnistu palveluntuottajan tuottamilla palveluilla.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään palveluntarpeen muuttuessa ja kuitenkin vähintään kerran vuodessa tarkistaen suunnitelman ajantasaisuus. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan kahtena kappaleena, josta asiakkaalle jää oma kopio.

## Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kontticare toteuttaa asiakkaan tarvitseman avun asiakkaan haluamalla tavalla, kuitenkin huomioiden asiakasturvallisuus ja toimintakyvyn rajoitteet. Asiakkaan kanssa keskustellaan käynneillä siitä, kuinka hän haluaa hoidon ja arkikuntoutuksen toteutuvan ja millaiset tavoitteet hänellä on oman elämänsä suhteen. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ja neuvotaan terveellisiin elämäntapoihin ja suositellaan mahdollisia muutoksia arjen rutiineihin. Asiakas tekee kuitenkin itse valinnat ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen ei ole todettua tarvetta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan tarvittaessa asiakasta hoitavan lääkärin ja läheisten kanssa. Rajoitteista tehdään kirjaukset asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös pegasospoilastietojärjestelmään lääkärin toimesta.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Vammaisasiakkaiden rajoittamispäätöksiä ei tehdä yrityksen toimesta, mutta mikäli asiakkailla on rajoittamispäätöksiä, niitä noudatetaan turvallisen hoidon toteuttamiseksi.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden hyvä kohtelu, lämminhenkinen ja asiallinen kohtaaminen ja asiakkaiden kunnioittaminen ovat Kontticaren toiminnassa tärkeä periaate. Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluun. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle.

Yrityksessä reagoidaan herkästi epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan ja sitä ei sallita missään muodossa.

Asiakkaille ja omaisille kerrotaan heti hoitosuhteen alussa, että luottamuksellisen hoitosuhteen kannalta on tärkeää keskustella toiveista ja odotuksista asiakkaan kohtelussa ja kohtaamisessa. Hoitajan tulee käyttäytyä aina ammattimaisesti ja hienotunteisesti asiakasta kohtaan ja myös huumoria tulee käyttää varsinkin muistiasiakkaiden kanssa harkiten.

Asiakkaalle kerrotaan, että mikäli hän kokee epäasiallista kohtelua, on siitä kerrottava hoitajalle tai ilmoitettava toiminnasta vastaavalle. Palautteet ovat tärkeä osa toiminnan kehittämistä ja ne käsitellään aina asiakkaan ja omaisten kanssa. Epäasiallisen kohtelun palautteet käsitellään lisäksi työyhteisössä ja tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Kontticare toteuttaa 1x/vuosi pienen vapaaehtoisen asiakastyytyväisyys kyselyn, johon asiakas voi halutessaan vastata nimettömästi. Toimintatapa mahdollistaa osallistumisen toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Toiminnasta saadaan jatkuvaa palautetta asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta. Palaute on ollut positiivista ja se kannustaa jatkamaan toiminnassa nykyisillä toimintatavoilla. Rakentavan palautteen perustella korjataan toiminnan laatupuutteet ja toiminnan kehittämisestä kerrotaan asiakkaille ja omaisille.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen vastauksen viikon kuluessa.

- a. Muistutuksen vastaanottaja: Anu Kinnunen, [kontticare@gmail.com](mailto:kontticare@gmail.com), p. 0407270398
- b. Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Eija Hiekka, p. 044 265 1080, puhelinaika ma - to klo 9 - 11

sähköposti: [sosiaaliamies@koske.fi](mailto:sosiaaliamies@koske.fi)

tietoturvallinen sähköposti:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliamies@koske.fi>

TrueConnector: [860214002@trueconnector.com](mailto:860214002@trueconnector.com)

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Käyntiosoite Jyväskylän Tourulassa: Matarankatu 4 tai tarvittaessa muu paikka sopimuskunnassa.

Postiosoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaaliamies, Matarankatu 4, 40100 JYVÄSKYLÄ.

- c. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050



Kuluttajaoikeusneuvoja auttaa palvelua koskevassa kiistatilanteessa, jossa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Neuvonnasta saa tietoa muun muassa virheen hyvittämisestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä, jotka liittyvät markkinointia tai sopimusehtoja koskevien lakien soveltamiseen.

Kantelut, muistutukset ja valvontapäätökset käsitellään yrityksessä pikaisesti ja tehdään tarvittavat korjaukset tai muutokset toimintatapoihin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 3vrk

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakyvyn sekä osallisuuden vahvistaminen

Kontticare tuottaa palvelua asiakkaiden kotiin, asiakasta kannustetaan ja motivoidaan yhteydenpitoon toisiin ihmisiin ja palvelussa otetaan huomioon asiakkaan omat vahvuudet ja voimavarat. Asiakasta tuetaan itsenäiseen arkeen ja omatoimisuuteen omassa kotiympäristössä ja voimavaroja vahvistetaan kannustamalla liikkumiseen ja ulkoiluun tarvittaessa yhdessä hoitajan kanssa. Asiakkaan toimintakyvyn vahvistumista havainnoidaan hoidon ja huolenpidon yhteydessä. Lisäksi havainnointia toteutetaan RAI-toimintakyvynarvioineissa 2x/vuosi. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan myös palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan hyvinvoinnin ja huolenpidon tarve kokonaisvaltaisesti kaikilla osa-alueilla.

### Ravitsemus

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan huomioon palvelussa.

### Ruokahuollon järjestäminen

Ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti mm. ruuan menekkiä, asiakkaan painoa ja hyvinvointia arvioimalla. Asiakkaan omaa arviointia hyödyntämällä kiinnitetään huomiota myös asiakkaan omiin toimintatapoihin ja kannustetaan hyvinvointia ja terveyttä tukevaan ravitsemukseen.

Asiakkaiden ruokahuollon toteuttaminen ja käytännöt sovitaan hoitosuunnitelman yhteydessä, jossa huomioidaan myös ruokavaliot, rajoitteet ja riittävän ravinto. Asiakkaalla saattaa olla Hyvinvointialueen ateriapalvelu tukipalveluna. Kontticaren hoitaja seuraa asiakkaan ravitsemustilaa RAI- toimintakyvyn arvioinneilla ja tarvittaessa MNA mittauksilla.

## Hygieniakäytännöt

Kontticaren hoitajalla on vahva osaaminen hygieniasta ja asiakaskohtaisesti sovitaan noudatettavasta hygieniatasosta myös asiakkaan omia toiveita kunnioittaen. Yritys noudattaa yleisiä valtakunnallisia ja hyvinvointialueen antamia hygieniaohteja. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään noudattamalla THLn ja Hyvinvointialueen infektiontorjuntaan liittyvää ohjeistusta.

Asiakkaan siivouksen ja pyykkihuollon järjestämisestä sovitaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Henkilökunta toteuttaa asiakkaan kotiloissa puhtaanapidon ja pyykkihuollon tehtäviä asiakkaan toivomalla tavalla huomioiden hygieniaohteistus.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Kontticaren hoitajilla on monipuolinen osaaminen ja pitkä työkokemus. Lähihoitajilla on mahdollisuus konsultoida sairaanhoitajaa asiakkaiden asioissa ja äkillisissä tilanteissa asiakkaan asioista ollaan yhteydessä hyvinvointialueen lääkärin vastaanotolle. Yhteistyö vastaanoton ja kotihoidon kanssa on sujuvaa. Sairaanhoidollisissa asioissa otetaan yhteyttä tarvittaviin perustason ja erityistason palveluihin asiakkaan voiminarvioinnin perusteella.

## Suun terveydenhoito

Asiakkaiden suunterveys on tärkeä osa hyvää elämää. Hoitajat varmistavat hoitotoimien yhteydessä suun terveyden ja auttavat tarvittaessa varaamaan ajan Hyvinvointialueen hammashoittoon.

## Toimintaohje kuolemantapauksen varalle

Asiakkaan odotettavissa olevasta kuolemantapauksessa ollaan yhteydessä päivystävään lääkäriin, joka antaa toimintaohjeet kuoleman toteamiseksi (hoitosuunnitelma) ja äkillisessä/ennakoimattomassa kuolemantapauksessa otetaan yhteys hätäkeskukseen, jonka kautta saadaan toimintaohjeet.

## Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydenedistäminen ja seuranta

Pitkäaikaissairauksien hoitolinjaukset laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja omalääkärin kanssa. Kontticaren hoitaja varmistaa, että asiakkaiden pitkäaikaissairauksien hoitolinjaukset ovat ajan tasalla ja varmistaa tarvittavan laboratorioseurannan toteuttamisen.

## Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Asiakkaiden kotona tapahtuvan terveyden ja sairaanhoidon vastuu on Kontticaren hoitajalla, tarvittaessa konsultoidaan sairaanhoitajaa/lääkärinä. Osalla asiakkaista sairaanhoidollinen vastuu on Hyvinvointialueen kotihoidon sairaanhoitajalla (yhteinen asiakkuus). Asiakkaan omalla lääkärillä on aina viimesijainen vastuu asiakkaan sairaanhoidosta.

## Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja tai lääkäri.

## Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on luontevaa. Yrityksessä on totuttu toimimaan yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveystalouden toimijoiden kanssa, koska kaikki osapuolet ovat tuttuja toimintatapoineen. Asiakkaan asioissa ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin esim. asiakasohjaus tai sosiaalityö.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

#### Asiakasturvallisuuden parantamiseen tähtäävä toiminta ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotticare Oyn asiakkaista pääosa on ikääntyviä henkilöitä, joten lääkehoidon turvallisuuden lisäksi huomioidaan kodin turvallisuuteen liittyvät tekijät. Asiakkaiden luona esille nousevat turvallisuusriskit otetaan puheeksi asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Esille nostettavia asioita saattavat olla esim. esteettömyyteen, palovaroittimiin, puulämmitykseen, palokuormaan liittyviä asioita. Hoitajat voivat hyödyntää kaatumistapaturmien ehkäisyyn liittyen FRAT ja FROP arviointia ja paloturvallisuuteen liittyen kodin turvallisuus.

[Lyhyt kaatumisvaaran arviointi – FROP-Com \(pdf 58 kt\)](#)

[Lyhyt kaatumisvaaran arviointi – FRAT \(pdf 87,7 kt\)](#)

[Laaja kaatumisvaaran arviointi \(pdf 142 kt\)](#)

<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

### Sähkökatkoihin varautuminen

Kontticare Oyn asiakkaiden kanssa on keskusteltu sähkökatkoihin varautumisesta ja asiakkaita on pyydetty hankkimaan taskulamppu mahdollisia sähkökatkoja varten. Asiakkaille ei ole tällä hetkellä happirikastimia, joten välitöntä vaaraa sähkökatkoista ei ole nykyisille asiakkaille.

## Henkilöstö

### Hoitohenkilöstön määrä ja rakenne

3 lähihoitajaa ja hoitajien poissaolojen tai vuosiloman sijaisia. Sairaanhoitajan työpanosta on käytössä asiakkaiden tarpeen mukaan ja sosionomin työpanosta tarpeen mukaan.

### Sijaisten käytön periaatteet

Sijaiset perehdytetään yrityksen toimintaan, tietosuojaan, varmistetaan riittävä perehdytys ja osaaminen. Hoitajalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat.

### Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön työpanos ohjataan pääasiallisesti asiakastyöhön, jolla varmistetaan asiakkaan kotona pärjääminen. Asiakkaan asiakkaiden hoitoon liittyvät asiat hoidetaan asiakaskäynnin aikana. Välilliseen asiakastyöhön, koulutuksiin ja perehdytyksiin varataan tarvittava työaika työpäivän päätteeksi.

### Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi ja siihen varattu aika

Vastuuhenkilölle varataan työaika riittävästi tehtävien organisointiin ja esihenkilötyöhön.

### Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevän henkilöstön määrä

Avustavaa henkilöstöä asiakastarpeen mukaan.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Pätevyys varmistetaan Valviran Terhikki tietojärjestelmästä. Henkilöstön palkkaaminen toteutetaan arvioimalla henkilön soveltuvuus yhtiön toimintaperiaatteisiin ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Henkilöstöä palkataan kokoaikaisiin, osa-aikaisiin työsuhteisiin ja poissaolon sijaiset palkataan määräaikaisiin työsuhteisiin.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

### Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen toteuttaminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudet työntekijät perehdytetään pitkään työskennelleiden hoitajien toimesta asiakastyöhön ja yrityksen toimintakäytäntöihin. Heidän tulee lukea lääkehoitosuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma (lukukuittaus). Omavalvontasuunnitelma tehdään työryhmän toimesta ja se perehdytetään koko työyhteisön jäsenille.

## Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Toteutetaan arvioidun asiakastarpeen ja henkilöstön kiinnostuksen kohteiden mukaisesti verkkokoulutuksina.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtien ilmoitukseen käytetään haittatapahtumailmoitusta, jotka käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Yrityksen toiminnassa kannustetaan toimimaan avoimesti ja haittatapahtumista ilmoittaminen tulee toteuttaa viipymättä, jolloin päästään korjaamaan tilanne mahdollisimman pikaisesti.

## Teknologiset ratkaisut

Kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimet ja turva-auttajakäynnit toteutetaan Hyvinvointialueen kotihoidon kautta. Kontticaren asiakkaiden toimintakyvyn edellyttäessä turvapuhelimen käyttöönottoa tulee hoitajan olla yhteydessä asiakasohjaajaan.

Osalla Hyvinvointialueen kotihoidon asiakkaista on lääkerobotti käytössä. Kontticaren hoitajat ovat saaneet laitteeseen perehdytyksen ja heillä on yhteystiedot asiakaspalveluun mahdollisesta laiteongelmasta.

Kontticaren hoitajat ovat laitteen toimintahäiriöissä ensisijaisesti yhteydessä Hyvinvointialueen kotihoitoon. Äkillisissä ongelmatilanteissa voidaan konsultoida turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavaa henkilöä.

Pasi Lyytinen

0407003838

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Vastuuhenkilönä toimii toiminnasta vastaava Anu Kinnunen

### **Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen**

Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tilataan Saarijärven apuvälinelainaamon tai erikoissairaanhoidon kautta. Apuvälineiden tarve kartoitetaan kotikäynnillä ja tarvittaessa ollaan yhteydessä apuvälinelainaamon fysioterapeuttiin apuvälinearvioinnin toteuttamisessa. Keskeistä apuvälineiden hankkimisen yhteydessä on ohjata asiakasta hyödyntämään hänelle hankittuja apuvälineitä. Henkilöstö toteuttaa laitenäytöt hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö ohjeistetaan käyttämään vaaratilanneilmoitusta.

Keski-Suomen hyvinvointialue  
Saarijärven apuvälinelainaamo  
fysioterapeutti  
Sairaالاتie 2  
43100 Saarijärvi  
044459 8588.

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

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. 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.

### **Työntekijöiden perehdyttäminen kirjaamiseen ja asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti**

Kontticarella on kirjaamisen perehdytysaineisto ja ohjeet, jotka käsitellään hoitajien kanssa työsuhteen alussa.

**Toimintayksikön tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeiden ja viranomaismääräyksiä noudattaminen**

Tietosuoja on palvelun luotettavuuden kannalta olennainen asia, jolla varmistetaan yhteistyön toimivuus omaisten kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa käydään asiakkaan ja omaisen kanssa keskustelu mitä tietosuoja tarkoittaa palvelun tuottamisen näkökulmasta. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma ja asiakaskirjaukset säilytetään lukollisessa kaapissa yrityksen toimistossa asianmukaisesti. Yritys seuraa viranomaisohjeita ja tiedottamista tietosuojaasioissa ja noudattaa annettuja ohjeita arjen toiminnassa.

### **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyn ohjeistus ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Mahdolliset sijaiset perehdytetään yrityksen tietosuojakäytäntöihin ja heiltä otetaan allekirjoitus työsopimukseen vaitiolovelvollisuudesta.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Anu Kinnunen, p. 0407270398, kontticare@gmail.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste? Selosteen työstäminen ja sähköiseen kirjaamiseen siirtyminen on kehittämiskohteena.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Sähköiseen kirjaamiseen siirtyminen ja salassa pidettävien asiakirjojen käsittelyä koskevan selosteen laatiminen.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

### **Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.**

Saarijärvellä 16.1.2023

Anu Kinnunen

toiminnasta vastaava