



9Lives Kotka  
omavalvontasuunnitelma

v. 2023

## Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
3. Omavalvonnin toimeenpano .....	5
4. Omavalvontasuunnitelmien laatiminen .....	6
Omavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	6
5. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	6
6. Palvelun sisällön omavalvonta .....	12
7. Asiakasturvallisuus.....	15
8 . Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely .....	19
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	20
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	20
Liite 1. Omavalvontasuunnitelman lukukuittaus	

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: 9Lives Kotka

Y-tunnus: 0968381-3

Kunta: Kotka, Kouvola, Pyhtää, Hamina, Miehikkälä, Virolahti

Kunnan nimi: Kotka, Kouvola, Pyhtää, Hamina, Miehikkälä, Virolahti

Kuntayhtymän nimi: Kymenlaakson hyvinvointialue

Sote-alueen nimi: Kymenlaakson hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: 9Lives Kotka ent. Stella Kotipalvelut

Katuosoite: Lennartinraitti 4A

Postinumero: 48100 Postitoimipaikka: Kotka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut kotiin tuotettavina palveluina; kotihoito ostopalvelu, kotihoidon palveluseteli, omahoidon tuen harkinnanvarainen palveluseteli ja omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli. Kymenlaaksoon on suunnitteilla henkilökohtaisen avun aloittaminen, henkilökohtaisesta avusta vastaa Riina Fredriksson. Henkilökohtaiseen apuun suunnitellaan oma omavalvontasuunnitelma, palvelunkuvaus ja toimintakertomus. Tämä omavalvontasuunnitelma ei käsitä näitä palveluita.

Esihenkilö: Jenni Järvelä

Puhelin: 0447029342 Sähköposti: jenni.jarvela@9lives.fi

### Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut kotiin tuotettavina palveluina

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 02.03.2015

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat, sekä ostopalveluiden tuottajat: Ei ole

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan hoidon suunnittelussa ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Hoitaja tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä työotteella. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. 9Lives kotihoidon palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Kotihoidon palveluilla (kotihoidon ostopalvelu ja kotihoidon palveluseteli) tarkoitetaan asiakkaan hoitamista kotioloissa. Palvelumme sisältää tavanomaisen hoiva- ja hoitotyön. Kotihoito tarjoaa myös lyhytaikaista toipilasapua esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Hoitotyössä huomioimme kuntouttavan työotteen. Tavallisimpia kotihoidon piiriin kuuluvia palveluita ovat mm. asiointiapu, kotiaskareet, ulkoilu asiakkaan kanssa, seurustelu, hygienianhoito, asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen (reseptien hankkiminen, uusiminen, apteekkiasiointi ja lääkejaot) ja seuranta, verenpaineseuranta sekä verensokeriseuranta.

Kotihoidon palveluiden aloituksen yhteydessä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaan avun tarve sekä laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaalle selvitetään kartoituskäynnin yhteydessä/asiakassopimuksen tekovaiheessa sopimuksen sisältö sekä asiakasmaksut. Kotihoito opastaa asiakkaita myös apuvälineiden lainauksessa. Kotihoidon palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Kotihoidon palvelut ovat tärkeitä silloin, kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän toiminnoissa. Kun kyseessä on kaupungin/kunnan kotihoidon ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas.

Toimintaan sisältyy myös omahoidon tuen harkinnanvarainen palveluseteli ja omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli. Harkinnan varainen omaishoidon tuen palveluseteli on tarkoitettu omaishoitajan jaksamisen tukemiseen. Lakisääteisiin vapaisiin myönnetään palveluseteli, joko ympärivuorokautiseen hoitojaksoon tai kotiin annettaviin palveluihin. Tarjoamme lakisääteisen vapaan palveluseteliä vain kotiin annettavien palveluiden osalta, ympärivuorokautista hoitojaksoa emme tarjoa.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintaa ohjaavat 9Livesin strategia, visio ja arvot. 9Livesin liikeideana on tuottaa korkealaatuisia hoitajakeskeisiä sote-palveluita Suomessa. Liiketoimintaperiaatteidemme perustana on vaatimusten noudattaminen, luotettavuus, vastuullisuus sekä hyvät liiketoimintakäytännöt. Laatuasiat ja eettiset periaatteet ovat etusijalla kaikkien yksiköiden ja työntekijöiden toiminnalle, ja niitä pidetään olennaisena osana jokaisen työntekijän päivittäistä toimintaa. Kehitämme laatutoimintaa kaikilla organisaation tasoilla. Laatutyötämme ohjaavat yhtiömme arvot: ihmisläheisyys, ammattitaito, luotettavuus, innovatiivisuus ja ilo.

9lives Kotkan kotihoidon toimintaa Kymenlaaksossa ohjaa vahvasti tilaajan kanssa tehty sopimus ja sen sisältö. 9Lives tekee yhteistyötä tiiviisti tilaajan edustajien kanssa. Yhteistyötä tehdään päivittäin sekä erilaisissa seuranta- ja yhteistyöpalaverissa.

## **3. Omavalvonnin toimeenpano**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Toiminta suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaavat tilanteet on tunnistettu mahdollisuuksien mukaan etukäteen, jolloin riskejä on mahdollisuus ennaltaehkäistä ja korjata. Henkilökunta perehdytetään työhön, jonka avulla pyritään riskien syntyä ehkäistä. Jokaiselle työntekijälle järjestetään ainakin yksi perehdytyspäivä, jossa uusi työntekijä opettelee työyksikön toimintatapoja ja malleja yksikön tavat tuntevan henkilön mukana. Henkilökunta kirjaa kaikki turvallisuushavainnot ja havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat IMS-järjestelmään. Kaikkiin kotihoidon tuotannon puhelimiin on asennettu mobiili versio IMS-järjestelmästä, jolloin kirjaaminen on helppoa esim. asiakkaan luona.

Omaiset ja asiakkaat tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit palveluntuottajan tietoon, puhelimitse, sähköpostilla tai palvelun tilaajan Kymenlaakson hyvinvointialueen kautta. Palveluntilaaajalle Kymenlaakson hyvinvointialueella viedään tieto epäkohdista, laatupoikkeamista ja turvallisuusriskeistä sopimuksen mukaisesti.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja korjaaminen**

Palvelupäällikkö käy läpi kaikki IMS raportit kuukausittain, jotta toimintaa voidaan kehittää ja parantaa siten, että riskien määrä pienenee. Kooste raporteista käydään yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin pohditaan poikkeamien juurisyitä ja miten niitä voitaisiin toiminnassa ennaltaehkäistä.

Palvelupäällikön saadessa ilmoituksen poikkeamasta, aloittaa hän välittömästi korjaukset toimenpiteet poikkeaman laadun mukaisesti. Poikkeamasta ja poikkeaman syntyyn vaikuttaneista tekijöistä keskustellaan myös kuukausipalaverissa. Palvelupäällikkö kirjaa IMS:iin poikkeaman käsittelyn eri vaiheet.

Korjauksiin toimenpiteisiin ryhdyttäessä tai toimintamallia muutettaessa tiedotetaan muuta työryhmää sisäisen viestikanavan kautta.

## **4. Omavalvontasuunnitelmien laatiminen**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö Jenni Järvelä

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja kaksi kertaa vuodessa 9Livesin esihenkilökellon mukaisesti ja jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna Kotkan toimipisteen toimistossa. Osana henkilökunnan perehdytysprosessia kuuluu henkilökunnan tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

## **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Kotihoidon ostopalvelun asiakkaat tulevat hoitosuhteeseen pääsääntöisesti Kymenlaakson hyvinvointialueen kautta. Asiakkaan palvelutarpeen arvioi Kymenlaakson hyvinvointialue tai 9Lives kotihoito. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarpeen/tilanteen muuttuessa RAI- mittarin avulla asiakkaan kotona. RAI arviointi suoritetaan mahdollisuuksien mukaisesti yhdessä asiakkaan läheisten kanssa.

Palveluseteli asiakkaat (kotihoidon palveluseteli, omaishoidon lakisääteinen vapaa palveluseteli, omaishoidon harkinnanvarainen palveluseteli) valitsevat itse palveluntuottajan PSOP järjestelmän kautta. Mahdollinen asiakas ottaa itse yhteyttä PSOP:n palveluntuottajan hausta löytyvään yhteyshenkilöön. Palveluntuottaja voi sopia palvelun tuottamisesta asiakkaan kanssa tai tarvittaessa kieltäytyä henkilöstöressurssien johdosta.

Palvelusetelin ensikäynnin yhteydessä palveluntuottaja ja asiakas laativat ja allekirjoittavat palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa määritetään palvelun tarve; kellonaika, päivät ja palvelun sisältö. Sopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä käydään lävitse palvelun kustannus asiakkaalle. Palvelun kustannus kirjataan palvelusopimukseen. Palvelusopimus allekirjoitetaan palveluntuottajan ja asiakkaan toimesta. Palvelusopimus säilötään toiminnanohjausjärjestelmä DomaCaren ja kopio palvelusopimuksesta toimitetaan asiakkaalle.

Palvelusetelin tuottamisen ehdot ovat kuvattu Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluseteli sääntökirjoissa.

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Kotihoidon ostopalvelun hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään tilaajan toimesta ennen palveluiden aloitusta, jos asiakas siirtyy Kymenlaakson hyvinvointialueelta.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan yhteistyössä asiakkaan ja tilaajan kanssa. Uusissa ostopalveluasiakkaissa hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan 9Lives Kotkan henkilöstön toimesta yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Asiakkaan väliarviointi tehdään 9Lives Kotkan henkilöstön toimesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään omahoitajan toimesta kuuden kuukauden välein ja hoidon tarpeen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa korostetaan asiakkaan toiveita ja tarpeita hoidon suunnittelun suhteen. Ostopalveluiden hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmä LifeCaren. Asiakkaan kotona tehtävä hoitotyö pohjautuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma on viety osaksi asiakkaiden kotona tehtävän työn tehtäväkuvauksia.

Palveluseteli asiakkaiden osalta hoitoon laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Palvelusetelin hoitotyö perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Kotihoidon henkilökunta kohtaa jokaisen asiakkaan yksilönä hänen omassa kodissaan. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon hoitoa suunniteltaessa ja asiakaskäynnillä. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tahdonvapautta. Pyrimme huomioimaan asiakkaan toiveen siitä, onko nais/mieshoitaja hoitamassa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Kuitenkaan jokaisessa tilanteessa emme pysty toteuttamaan toivetta hoitajan sukupuolesta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset yhteistyössä hoitavan lääkärin ja asiakkaan läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan, toimenpiteestä tulee olla kirjallinen päätös, jonka on laatinut esimerkiksi palveluntilaajan puolelta lääkäri. Stella Kotipalveluiden henkilökunta ei voi rajoittaa itsemääräämisoikeutta ilman kirjallista päätöstä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu on isossa roolissa kotihoidossa. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi esim. muistisairaana asiakkaan kohtaaminen. Asiallisesta ja ammatillisesta käyttäytyminen kuuluu hyvän hoitajan ammattitaitoon, mutta tarvittaessa asiasta muistutetaan hoitajia. Epäasiallisen kohtelun ilmaannuttua käydään keskustelua asianomaisen kanssa esimiehen toimesta ja mietitään ratkaisuja siihen, ettei asia enää tois-tuisi.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa käydään yksityiskohtaisesti tapahtunut tilanne läpi esimiehen toimesta puhelimitse pikimmiten tilanteen sattuessa. Lisäksi asiakasta tiedotetaan palveluntilajaa riippuen asian vakavuudesta. Tarvittaessa 9Lives kotihoidon edustaja käy asiakkaan kotona keskustelemassa asiasta. Kotikäynnillä voi olla tarvittaessa mukana myös palveluntilaajan edustaja.



Jos hoitaja kohtaa tai vastaanottaa asiakkaalta palautetta hoidostaan voi hän kirjata palautteen 9Livesin IMS kautta.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, ja sen vuoksi pyydämme asiakailta ja läheisiltä, henkilöstöltä ja palvelun tilaajalta palautetta toiminnastamme.

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

Palautetta ja kehittämideoita saadaan esimerkiksi tilaajan kanssa pidettävissä yhteistyöpalavereissa.

9Lives kotihoito tekee asiakastyytyväisyyskyselyn vuosittain. Kyselyn voi täyttää joko sähköisesti tai paperilomakkeella. Tarvittaessa hoitaja tai läheinen voi auttaa asiakasta asiakastyytyväisyyskyselyn täyttämässä. Mikäli asiakkaan on vaikea osallistua asiakas-tyytyväisyyskyselyyn vastaamiseen, se voidaan osoittaa myös asiakkaan läheiselle, joka voi vastata kyselyyn asiakkaan puolesta.

Helmikuussa 2023 tehdyssä kyselyssä vastausprosentti oli 83% NPS luku 80

### **Asiakkaan oikeusturva**

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi palautetta antaa suoraan 9Lives kotihoitoon, esimerkiksi ottamalla yhteyttä yksikön esihenkilöön.

Muistutuksen voi tehdä asiakas tai hänen omaisensa/ läheisensä kirjallisena. Vain erityis-tilanteessa muistutuksen voi tehdä suullisesti. Muistutus osoitetaan Kymenlaakson hyvinvointialueelle.

Muistutuksessa tulee kertoa tarkkaan, mihin asiaan/ asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita sen henkilön/niiden henkilöiden nimi tai tehtävä, joiden toimintaa muistutus koskee. Mikäli nimet eivät ole tiedossa, on hyvä kertoa mahdollisimman tarkka tapahtuma-aika ja -paikka.

Muistutuksen tekemiselle ei ole säädetty määräaikaa, mutta se on hyvä tehdä mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Muistutus ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Muistutuksen tekemisessä neuvoo tarvittaessa Kymsoten sosiaali- ja potilasasiamies.

Muistutus lähetetään Kymenlaakson kirjaamoon osoitteeseen Kymenlaakson hyvinvointialue, Kirjaamo, Kotkantie 41 D 9, 48210 Kotka.

Muistutusta ei suositella lähetettävän sähköpostilla, ellei käytössä ole suojattua sähköpostia.

Sosiaali- ja potilasasiamies Heli Kulmala

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Karhulan teollisuuspuisto, Pajatie 69, 48600 Kotka

P. 040 728 7313

Puhelinaika: ma klo 12-15, ti-to klo 9-11

[heli.kulmala@socom.fi](mailto:heli.kulmala@socom.fi)

### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?**

Kuluttaja tekee aina ensin kirjallisen reklamaation 9Lives kotihoidolle ja pyrkii sopimaan asiasta. Jos valitus ei tuo asiakkaan toivomaa tulosta, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään yhdessä liiketoimintajohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Toimintaan mietitään yhdessä korjaavat toimenpiteet ja näistä tehdään kirjallinen muistio sekä suunnitelma.

Muistutukset huomioidaan toiminnan kehittämässä aktiivisesti ja jatkuvasti toimintaa parantaen. Palvelupäällikkö tekee vastineen ja liiketoimintajohtaja tarkastaa sen sopimuksen näkökulmasta. Muistutukset, kantelut- ja muut viranomaispäätökset käydään yksityiskohtaisesti läpi ja mietitään yhdessä mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyn työ- ja toimintaohjein. Asiasta viestitään henkilökunnalle ja tarvittaessa järjestetään kokous joko Teamsillä tai toimistolla.

## Sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus

### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 48§

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### Toimenpiteet ilmoituksen johdosta 49 §

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

### Milloin ilmoitus tehdään?

Kun huomaat työssä epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, teet ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan perus-

hoidon ja hoivan vakavat puutteet, epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan osallisuus ei toteudu, asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Jos henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, sinun on viipymättä tehtävä ilmoitus, vaikka et saisikaan henkilön suostumusta. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Ilmoitus tehdään yksikön lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Esihenkilön on ilmoitettava asiasta toimintayksikön tai palvelualueen päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyden. Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon.

Ilmoituksen tekemisestä ei seuraa jälkiseurauksia sen tekijälle.

Ilmoitus lähetetään Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamoon.

Kymenlaakson hyvinvointialue, Kirjaamo, Kotkantie 41 D 9, 48210 Kotka.

<https://www.kymsote.fi/fi/Palvelut/Asioi-Kymsotessa/Yhteydenotto-ja-ilmoitus-sosiaalihuoltoon/p/yhteydenotto-ja-ilmoitus-sosiaalihuoltoon>

## **6. Palvelun sisällön omavalvonta**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Näitä toteutetaan osana asiakkaan päivittäistä hoitotyötä. Asiakkaan palvelussa edistetään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä tai

kognitiivisessa tai sosiaalisessa toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vastaamaan uutta tilannetta. Ostopalveluasiakkaiden osalta osaksi hoitoa kuuluu RAI toimintakykyarvioiden laadinta ja päivitys.

Asiakkaan omien voimavarojen käyttöä tuetaan ja osallistetaan asiakas omahoitoon, jolla säilytetään asiakkaan toimintakykyä.

### **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Kotihoidossa asiakkaiden ruokailu tapahtuu asiakkaiden kotona. Asiakkaalla voi olla joko ateriapalvelu tai läheiset huolehtivat asiakkaalle ruoan. Ravitsemusasioissa tehdään paljon yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa.

Asiakkaan ravitsemuksessa olisi suositeltavaa noudattaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia. Riittävä ravinto ja nesteiden saanti sekä ravitsemuksen taso on tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Ravitsemuksella on merkitystä ihmisen toimintakykyyn ja sen säilymiseen. Hyvä ravitsemus nopeuttaa sairauksista toipumista.

Ravitsemustilaa seurataan esimerkiksi säännöllisellä painon seurannalla ja RAI -arvioinnilla.

Hoitajien tehtävänä on varmistaa asiakkaan ravitsemus ja informoida omaisia, millainen ravinto olisi hyvä ikääntyneelle.

Asiakkaan erityisruokavalio on merkitty hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka mukaisesti ruokavalio toteutetaan.

Asiakkaan painon seuranta. Nesteen saantia voidaan seurata esim. helteillä nestelistan avulla.

### **Hygieniäkäytännöt**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat oma-

valvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaiden hoito tapahtuu heidän kotonaan. Jokaisen asiakkaan kodin siisteystaso on erilainen. Asiakkaan kodin siisteystasoa pidetään yllä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakas osallistuu omien voimavarojensa mukaan ylläpitämään kodin hygienia-tasoa ja omaa henkilökohtaista hygieniaa.

Mikäli asiakkaan kotona on oleellisia puutteita hygienia-tiloissa, siitä ilmoitetaan terveys-tarkastajalle.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakasta ohjataan ja avustetaan peseytymisessä. Avustetaan erittämistöi-minnassa, kuten wc:ssä avustaminen. Tarvittaessa autetaan inkontinenssisuojan vaihta-misessa ja katetripussin tyhjentämisessä. Hiusten kampaamisesta ja parranajosta huolehti-minen.

Henkilökunta ehkäisee ja estää infektioiden ja muiden tarttuvien tautien sairauksien le-viämistä noudattamalla yleisiä hygieniaohjeita, kuten käsihygienia, aseptinen toiminta, infektioiden seuranta, riskijätteen oikein käsittely. Työntekijät käyttävät työskennel-lessään suu-nenäsuojainta, käsidesiä ja suojahanskoja. Eristystilanteissa käytössä voi olla laajempi suojaruostus, kuten kertakäyttöinen suojatakki. Eristystilanteissa teh-dään yhteistyötä Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa.

Työyksikössä hygieniaavustajana työskentelee sairaanhoitaja Tiia-Maria Malminen.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimin-taohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen va-ralta.

Asiakkaan päivittäisestä suunhoidosta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukai-sesti. Esimerkiksi hampaiden tai proteesien pesu. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään hammaslääkärissä käynti.

Kiireetön sairaanhoito on järjestetty asiakkaalle ostopalveluissa Kymenlaakson hyvin-vointialueelta. Ostopalvelun asiakkaiden hoitavana lääkärimä toimii Jouko Raivikko.

9Livesin terveydenhuollon palveluista vastaava lääkäri on Mats Rönnback.

Kiireellisissä sairaanhoidollisissa tilanteissa soitetaan välittömästi numeroon 112.

Äkillisen kuolemantapauksen ohjeena on, että työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölle ja soittaa yleiseen hätänumeroon.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Lisäksi noudatetaan lääkäriltä saatuja ohjeita asiakkaan sairauden tilanteesta riippuen.

## **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään kerran vuodessa ja muutoksien yhteydessä. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Kymenlaakson hyvinvointialueen käyttämälle yksikkökohtaiselle pohjalle. Lääkehoitosuunnitelmassa on käytössä luku-kuittaus. Yksikön perehdytysprosessiin sisältyy sairaanhoitajan antama lääkehoidon perehdytys.

9Livesin yleinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa palvelukehityspäällikön, liiketoimintajohtajan, valtakunnallisen lääkehoitovastaavan ja lääkäreiden toimesta.

Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö yhteistyössä yksikön sairaanhoitajien kanssa.

Lääkehoitoa toteutetaan yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

## **Monialainen yhteistyö**

Asiakasta hoidetaan asiakkaan tarpeiden mukaan moniammatillisesti riippuen asiakkaan hoidon tarpeesta. Moniammatillisessa yhteistyössä voidaan hyödyntää esimerkiksi fysioterapeuttia, toimintaterapeuttia, ravitsemusterapeuttia ja muita terveydenhuollon työntekijöitä. Lisäksi sosiaalityöntekijän kanssa tehtävä yhteistyö kuuluu moniammatilliseen yhteistyöhön.

## **7. Asiakasturvallisuus**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Noudatamme holhustoimilain mukaista ilmoitusvelvollisuutta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai on epäily hänen kaltoin kohtelusta.

Mikäli asiakkaan elinolosuhteet ovat terveystuojelun näkökulmasta heikot, asiasta tehdään ilmoitus terveydensuojeluviranomaiselle.

Asiakkaan kotona kiinnitetään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot jne. Mikäli mahdollista hoitaja korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluntilaajaan, asiakkaan läheisiin tai pelastusviranomaisiin.



## Henkilöstö

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

Yksikön henkilökunta koostuu lähihoitajista ja sairaanhoitajista. Yksikössä työskentelee myös sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita opintopisteiden ja osaamisen mukaisesti. Henkilökunnan määrä arvioidaan asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja asiakasmäärän mukaisesti. Asiakkaiden hoidon tarpeet määrittävät työvuorossa olevien hoitajien osaamisen tarpeen ja hoitajamäärän.

Rekrytointiprosesseilla pyritään vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilöstötarpeeseen. Haastatteluprosessissa tarkastetaan hakijoiden kelpoisuus työtehtäviin ja arvioidaan soveltuvuus työhön. Henkilöstön pätevyys tarkastetaan aina JulkiTerhikki-rekisteristä.

Toiminta aloitettiin maaliskuussa 2022. Säännölliset asiakkaat siirtyivät Kymenlaakson hyvinvointialueelta 9Lives kotihoidolle ostopalveluna.

Huhtikuu 2023 vakituista henkilökuntaa:

Lähihoitajia 6

Vastaava sairaanhoitaja 2

Sairanhoitaja 1

Tiimivastaava 1

Palvelupäällikkö 1

### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön**

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Eryteisesti palkatessa asiakkaan koteihin työskenteleviä henkilöitä, otetaan huomioon asiakkaiden soveltuvuus ja luotettavuus.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita (esim. vanhempainvapaat). Henkilökunta suorittaa Kymsoten sääntökirjan mukaiset koulutukset. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja omavalvonnan toteuttamisessa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeää on varmistaa henkilöstön lääkehoidon osaaminen.

Läkehoidon täydenniskoulutus ja lääkeluvat suoritetaan LoVessa. Yksikön lääkehoitoon järjestetään perehdytystä.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on säädetty työntekijän velvollisuudesta (48-49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. 9Lives kotihoidolla on ohje henkilöstölle, jossa kerrotaan, miten ilmoitus tehdään.

9Lives Kotkassa edellytetään henkilökunnan toimivan siten, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Mikäli työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen mahdollisen uhan asiakkaan hoidon toteuttamisessa, on siitä ilmoitettava viipymättä palvelupäällikölle. Esimiehen tehtävänä on selvittää asia ja tehdä tarvittavat muutokset epäkohdan poistamiseksi. Lisäksi esimiehen tehtävänä on ilmoittaa asiasta tiilajan yhteyshenkilölle, mikäli asiaa ei saada hoidettua yrityksen sisällä.

## **Toimitilat**

9Lives kotihoidon Kotkan toimipiste sijaitsee Karhulassa osoitteessa: Lennartinraitti 4A, 48600 Kotka. Liiketila sijaitsee Lennartinraitti 4A kerrostalon ensimmäisessä kerroksessa liiketila huoneistossa. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden omissa kodeissa. Toimipisteessä on saatavilla Lennartinraitti 4 pelastussuunnitelma, sekä ensisammutuskalusto. Hoitohenkilökunnalle on järjestetty alkusammutuskoulutus ja hoitohenkilökunta on suorittanut Paloturvallisuutta taidolla verkkokoulutuksen.

## Teknologiset ratkaisut ja terveydenhuollon laitteet

Asiakkaat saavat apuvälineet Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälineprosessin kautta. 9Lives kotihoito auttaa asiakkaitaan apuvälineiden ja laitteiden hankinnassa ja käytön opettamisessa. Apuvälineiden ja laitteiden huollosta vastaa Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälinekeskus. Apuvälineen tai apulaitteen epätoimivuudesta tai huoltotarpeesta informoidaan Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälinekeskusta.

Esihenkilön vastuulla on hankkia tarvittavat terveydenhuollon laitteet yksikköön. Esihenkilö pitää kirjaa laitteista ja huolehtii, että ne ovat toimivat ja turvalliset. Laitteet kalibroidaan tarvittaessa ohjeiden mukaisesti. Terveydenhuollon laitteista pidetään myös laiterekisteriä.

Mikäli laitteet aiheuttavat vaaratilanteen, tehdään Valviran internet-sivujen kautta vaaratilanneilmoitus Valviralle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Jenni Järvelä, palvelupäällikkö, [jenni.jarvela@9lives.fi](mailto:jenni.jarvela@9lives.fi)

## 8 . Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle ase-tettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### Asiakastyön kirjaaminen

Henkilökunta perehdytetään asiakastietojärjestelmien käyttöön. Käytössä ovat DomaCare ja LifeCare järjestelmät. Ostopalvelu asiakkaiden päivittäinen kirjaus tapahtuu palvelun tilaajan osoittamaan järjestelmään LifeCare. Palveluseteli asiakkaiden kirjaus suoritetaan palveluseteli sääntökirjan mukaisesti. Jokaisesta asiakkaan käynnistä tulee tehdä kirjaus. Kirjaus tapahtuu asiakkaan luona. LifeCareen kirjataan asiakkaan hoitoa koskevat mittaukset esim. verenpaine ja verensokeri.

Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän salassapitovelvollisuuteen sitoutumisen. Hoitajat suorittavat osana perehdytysprosessia tietosuoja ja tietoturva koulutukset. Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Stella Kotipalveluiden tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Stella Kotipalveluiden tietosuoja seloste on saatavilla:

Marko Limnell, [marko@limnell@9lives.fi](mailto:marko@limnell@9lives.fi) puh. 045 1347321

## **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.

## **10. Omavalvontasuunnitelman seuranta**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: 20.4.2023

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_ (Jenni Järvelä, palvelupäällikkö)



