

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Stella Kotipalvelut Oy	Kunnan nimi Oulu
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotipalvelu, kotihoito	Sijaintikunta Oulu
Sijaintikunnan yhteystiedot Oulu10, Torikatu 10, 90100 Oulu p. 08 558 558 00 tai <a href="mailto:oulu10@ouka.fi">oulu10@ouka.fi</a>	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Stella Kotipalvelut Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0968381-3
Toimintayksikön nimi Oulu	
Toimintayksikön postiosoite Tyrnäväntie 14	
Postinumero 90400	Postitoimipaikka Oulu
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Marja Lehto	Puhelin 044-7496553
Postiosoite Tyrnäväntie 14	
Postinumero 90400	Postitoimipaikka OULU
Sähköposti marja.lehto@9lives.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -	Muutosluvan myöntämisen ajankohta -
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta:
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Vakuutuskausi	

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Stella Kotipalvelut Oy (osa 9Lives konsernia) on olemassa luodakseen ratkaisuja ja palveluja, jotka mahdollistavat paremman arjen ja onnellisemman elämän mahdollisimman monelle ihmiselle heidän omassa kodissaan. Stella Kotipalvelut Oy tuottaa korkealaatuisia ja laadukkaita terveystalvveluita ja sosiaalipalveluita. Lisäksi tuotamme sosiaalipalveluiden tukipalveluita, kuten asiointiapua ja muita palveluita, joita asiakas voi tarvita suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista. Lähtökohtana on asiakkaiden omien toiveiden ja tarpeiden huomioiminen. Palvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti – yhteistyössä kunnan, asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheistensä kanssa. Palveluillamme tuetaan asiakkaan oman elämän hallintaa ja mahdollistetaan asiakkaan asuminen omassa kodissaan laadukkaasti sekä turvallisesti mahdollisimman pitkään.

### Arvot ja toimintaperiaatteet:

#### Ihmisläheisyys

Me teemme työtä inhimillisyyden ytimessä. Kunnioitamme, autamme ja arvostamme niin asiakkaitamme kuin työkavereitamme. Meillä on hyvä olla työssämme, ja meidän asiakkailamme on hyvä olla meidän kanssamme. Teemme työtä ihmisenä ihmiselle.

#### Ammattitaito

Yrityksessämme ammattitaitoa arvostetaan ja kehitetään. Jokainen meistä haluaa kehittää omaa osaamistaan ja siihen tarjotaan hyvät mahdollisuudet. Haluamme auttaa myös toisiamme kehittymään ja menestymään. Teemme työmme niin, että voimme olla siitä ammattilaisena ylpeitä.

#### Luotettavuus

Pidämme sen, minkä lupaamme. Luotamme työkavereihimme ja olemme itse luottamuksen arvoisia. Me ymmärrämme, että se ihminen, johon luotetaan ja joka saa loistaa omilla kyvyillään, antaa täyden panoksensa. Kannamme vastuumme toisistamme, asiakkaista ja ympäristöstä.

#### Innovatiivisuus

Alamme tarvitsee uudistajia. Kokeilemme, kehitämme ja otamme käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologioita, jotka sujuvoittavat työntekijöidemme ja asiakkaidemme arkea. Teknologia ei ole meille itseisarvo, vaan se on väline tehdä merkityksellisiä asioita paremmin. Olemme rohkeita, emmekä pelkää epäonnistumista. Arvostamme kehitysideoita ja sanomme mieluummin kyllä kuin ei.

#### Ilo

Teemme työmme ammattitaidolla, mutta pilke silmäkulmassa. Työ on parasta, kun se on merkityksellistä ja minulla on hauskaa töissä – ei välttämättä koko ajan mutta joka päivä kuitenkin. Tahdomme tuoda iloa myös asiakkaittemme arkeen, meidän kohtaamisemme voi olla heidän päivänään paras hetki.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan toiminnan tai viranomaismääräysten tai -ohjeiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kuitenkin vähintään vuosittain, vaikka siihen ei tulisikaan mitään muutoksia.

Suunnitelman ajan tasalla pitämisestä sekä päivitetyn version henkilökunnalle saattamisesta vastaa esimies. Ajan tasalla oleva suunnitelma löytyy [www.stella.fi](http://www.stella.fi) ja paperiversiona hoitajayksikön perehdytyskansiosta.

Omavalvontasuunnitelma voidaan tulostaa nähtäväksi asiakkaille ja omaisille pyydettyäessä.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Matts Rönnback, Ylilääkäri

Henrik Tuulos Liiketoimintajohtaja

Marja Lehto Palvelupäällikkö

Noora Kärkkäinen Palveluvastaava

Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät

Marja Lehto, palvelupäällikkö

Tyrnäväntie 14

90400 OULU

Omavalvonnasta vastaavan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Marja Lehto Palvelupäällikkö

Noora Kärkkäinen, Palveluvastaava

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnasta toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnasta suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelma jaetaan henkilöstölle ja heitä kehoitetaan tutustumaan siihen.

Omavalvontasuunnitelma otetaan mukaan osaksi uuden henkilöstön perehdyttämistä. Henkilöstöä kehoitetaan aktiivisesti esittämään kommentteja ja parannusehdotuksia Omavalvontasuunnitelmaan.

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Saamme asiakkailta suullista palautetta päivittäin. Toimenpiteitä vaativat palautteet käsitellään välittömästi, muita hyviä kehittämissuunnitelmia kirjaamme ja käytämme niitä hyödyksi toimintaa kehittäessämme. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Kirjalliseen asiakaspalautteeseen vastaamme kirjallisesti.

Asiakastytyväisyyskysely tehdään vuosittain. Kysely kattaa kaikki palvelumme ja saamme siten laajasti tietoa asiakastytyväisyydestä. Kohdennamme asiakastytyväisyyskyselyjä myös omaisille.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalautteet tulevat joko puhelimitse, sähköpostilla tai asiakaskäynnillä hoitajalle, joka välittää palautteen tiimivastaavalle/palveluvastaavalle/palvelupäällikölle. Lisäksi asiakaspalvelu ottaa palautteita vastaan ja välittää ne sähköpostin välityksellä asianomaiselle taholle. Palautteet käsitellään ajantasaisesti henkilöstön säännöllisissä palavereissa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Kehitämme toimintaamme joustavasti saamamme palautteen suuntaisesti. Tarvittaessa voimme muuttaa tärkeiksi kokemiamme toimintatapojamme nopeastikin.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakastyytyväisyyskyselyt

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

Omaohjelmasuunnitelmaan

kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta. Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.

### Riskien tunnistaminen

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata.

Riskinhallinta sisältää toimintayksikkötiedot, asiakkaan asema ja oikeudet, palvelun sisällön omavalvonta, asiakasturvallisuus, asiakas ja potilastietojen käsittely.

Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatu poikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Kotihoito varmistaa käytettävissään olevin keinoin asiakkaiden katkeamaton palvelun myös häiriötilanteessa. Tällaisia häiriötilanteita voi olla mm. veden-, sähkön-, lämmön jakeluun liittyvät katkokset, it ongelmat tai ruoan saantiin

liittyvät ongelmat. Henkilökunta on häiriötilanteen sattuessa yhteydessä yhteydessä esimieheen joka antaa toiminta-ohjeen. Ohjelmistoa koskevissa asioissa olemme yhteydessä organisaation it-tukeen tai ohjelmiston palveluntarjoajan tukeen.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Toiminnan ennakointi on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat tai läheltä piti-tapahtumat tulee kirjata sekä raportoida välittömästi ja sopia jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi. Ilmoitus tehdään matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu. Henkilökunta kirjaa poikkeamailmoituksen IMS-järjestelmään. Haittatapahtumat kirjataan lisäksi Domacare-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla.

Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä. 9lives/stella hankituista, kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle

Riskien hallinnassa tärkeää selkeä toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Johdon ja henkilökunnan vastuu sekä työnjako selkeä. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen mukainen toiminnan kehittäminen. 9lives/Stella Kotipalvelut soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia toiminnassaan.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen: Mikäli työntekijän päivään tulee muutoksia, muutokset tehdään ja varmistetaan viesteillä sekä tarvittaessa soittamalla tiedonkulku työntekijöiden kesken. Sähkön ja it:n osalta olemme varautuneet niin, että kaikilla työntekijöillä on mobiililaitteet, työasemat ovat kannettavia, mikäli mobiililaitteet eivät toimisi saamme kuitenkin työasemilta kaikkien tehtävät avattua/tulostettua/ilmoitettua.

Kaikki mobiililaitteet ovat puhelinnumeroineen etähallinnassa Miradoressa. Puhelinnumerot löytyvät myös paperiversiona. Mikäli asiakkaalla sähkön, veden tai lämmön suhteen häiriötilanne olemme yhteydessä omaisiin, isännöitsijään tai viime kädessä tilaajaan.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Läheltä piti - tilanteista täytetään IMS-järjestelmään kirjallinen asiakasturvallisuusilmoitus, joka lähetetään esihenkilölle. Ilmoitusta käsitellään samalla tavalla kuin haittatapahtumaprosessia. Läheltä piti - tilanteet nähdään oppimismahdollisuutena, ja niistä saatavaa tietoa tulee hyödyntää työyksöiden ja koko organisaation toiminnan kehittämisessä.

Ilmoitus käydään läpi yhdessä esihenkilön kanssa. Ilmoituksen luonteen perusteella käydään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita.

Lääkepoikkeamat kirjataan sekä IMS-järjestelmään sekä Domacare-asiakastietojärjestelmään. Ne käsitellään esimiehen, sairaanhoitajan ja työntekijän toimesta. Tehdään juurisyyanalyysi, jolla pyritään selvittämään poikkeamaan johtanut toiminta ja korjaamaan toiminta oikeaksi.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan ja työntekijän, esimiehen, lääkärin tai turvapalveluiden työntekijän kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Haattatapahtumista keskustellaan henkilökuntapalavereissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi tiimipalavereissa. Tuolloin annetaan lisäohjeita sen mukaan, millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa. Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Kaiken kertyneen tiedon säännöllinen analysointi ja käsittely on toiminnan jatkuvan kehittämisen perusta.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalavereissa tai sähköpostitse tai asiakastietojärjestelmämme kautta. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Palvelupäällikkönä toimii Marja Lehto Sairaanhoidaja/ Palliatiivisen hoidon asiantuntija/YET. Lähiesihenkilönä toimii palveluvastaava Noora Kärkkäinen, sairaanhoidaja, Työkoordinaattori Leyla Kouygia lähihoitaja. Vastaavana sairaanhoidajana toimii Joonas Varpu Kotihoidon henkilökunta on koulutukseltaan joko lähihoitajia tai sairaanhoidajia. Lisäksi yksikössä on oppisopimusopiskelijoita. Henkilöstömäärä arvioidaan ja suhteutetaan asiakasmäärään. Asiakkaiden tarpeet määrittelevät, mitä osaamista missäkin työvuorossa tarvitaan.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Laatimallamme rekrytointiprosessilla pyrimme vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilöstötarpeeseen. Kaikki työnhakijat tavataan ja haastatellaan toimistolla. Haastattelujen yhteydessä tarkastamme hakijoiden kelpoisuuden työtehtäviin ja arvioimme tämän soveltuvuutta työhön niin ammatillisen koulutuksen, aikaisemman työkokemuksen kuin henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella. Henkilöstön kelpoisuus tarkistetaan aina työsopimuksen teon yhteydessä Terhikki-rekisteristä ja sen jälkeen vuosittain.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Perehdytys tapahtuu perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytys dokumentoidaan perehdytyskaavakkeeseen. Hoitajat saavat työntekoonsa perusteellisen teoreettisen sekä käytännön perehdytyksen kentällä kokeneemman kollegan/kollegoiden toimesta. Perehdytyksessä kiinnitetään erityisesti huomiota asiakastietojärjestelmään ja siihen liittyviin käytäntöihin ja kotona tapahtuvan hoidon erityiskäytäntöihin. Kaikki laitteet, joita uusi henkilöstön jäsen tulee käyttämään, käydään yksityiskohtaisesti läpi. Palveluvastaava tai Vastaava sairaanhoidaja perehdyttää uuden työntekijän yrityksen käytäntöihin sekä tutustuttaa työntekijän toimitiloihin ja työvälineisiin.

Lääkehoidon perehdytys tapahtuu sekä sairaanhoitajan että lähihoitajan toimesta. Perehdytyksestä pyydetään palautetta uusilta työntekijöiltä jo perehdytysvaiheessa sekä noin kahden viikon päästä työsuhteen alkamisesta.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

#### 1. Työyhteisön ja organisaation toimivuuden parantaminen

- Johtajana ja esimiehenä kehittyminen (koulutus)
- Yhdessä tekeminen henkilöstön kanssa
- Strategiat ja toimintasuunnitelmat tutuiksi  
(Perehdytysuunnitelman muokkaaminen/Palvelupäällikkö ja Palveluvastaava)

#### 2. Työn ja työympäristön kehittäminen

- Riittävät resurssit, jotta työn kuormittavuus olisi sopiva
- Yhteistyö henkilöstön keskuudessa
- Toimintatapojen kyseenalaistaminen ja kehittäminen

#### 3. Yksilön terveyden ja voimavarojen edistäminen

- Henkilöstön sopiva stressitaso (haastaminen, haasteellisuus mutta ei uuvuttaminen)
- Riittävät työterveyshuollon palvelut  
(Yritys on ottanut vuoden 2011 aikana käyttöön Varhaisen välittämisen –mallin yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.)
- Johtajan ja esimiehen tuki

#### 4. Ammatillisen osaamisen kehittäminen

- Osaamiskartoitukset
- Kehittymissuunnitelmat ja kehityskeskustelut
- Koulutuksen järjestäminen
- Henkilöstön tietojen ja taitojen hyödyntäminen
- Kerran vuodessa Hoitajayksikölle järjestettävä koulutuspäivä, jolloin aiheena tarpeellisiksi koetut ja ajankohtaiset aiheet (luennoitsijoina mm. lääkärit/hoitajat)

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan raportoinnin kautta ja tehdään tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Käytössä henkilöstön kehittämissuunnitelma.

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)  
Toiminta tapahtuu asiakkaiden kotiympäristössä ja kaikki toiminta on suunniteltu kotioloihin sopivaksi.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)  
Asiakkaat asuvat omassa kodissaan.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta  
Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Asiakkaiden siivous, jäte- ja pyykkihuolto tapahtuu asiakkaiden omassa kodissa.  
Pyykkihuollon sisältyessä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, kotihoito laittaa pesukoneen päälle käynnillä ja seuraavalla käynnillä laittaa pyykki kuivumaan. Asiakas/omainen allekirjoittaa lomakkeen, jossa hyväksyy kyseisen menetelmän ja ymmärtää ettei Stella vastaa esim. pyykkikoneesta aiheutuvista vahingoista.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Hoitajayksiköissä on käytössä verenpainemittarit, kuumemittarit, verensokerimittari sekä happisaturaatiomittari. Laitteita käyttävän hoitajan vastuulla on laitteiden käytön jälkeinen puhdistus ohjeiden mukaisesti. Laitteet kalibroidaan kerran vuodessa, vastuuhenkilönä nimetty sairaanhoitaja. Laittehuolto tarvittaessa laitetoimittajan kautta.

Jos asiakkaalla on käytössään omat laitteet, henkilöstön tehtävänä on muistuttaa ja ohjata asiakasta huoltotoimenpiteissä. Liikkumisen apuvälineisiin, kuten pyörätuoliin, rollaattoriin, kävelykepeihin, suihkutuoliin ym. ovat oikeutettuja kaikki kotona asuvat asiakkaamme. Erityisiin apuvälineisiin, kuten sähköpyörätuoliin ym. lääkäri kirjoittaa lausunnon. Henkilöstömme ohjaa asiakkaitamme apuvälineitä koskevissa asioissa. Asiakasta autetaan tarvittaessa apuvälineiden puhdistuksessa ja apuvälineen rikkoutuessa otetaan yhteys laitteen toimittajaan, jonka vastuulla on korjata tai vaihtaa apuväline.



Vastuuhenkilön yhteystiedot  
Marja.lehto@9lives.fi

Terveystieteiden laitteen tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Marja Lehto, [marja.lehto@9lives.fi](mailto:marja.lehto@9lives.fi)

Noora Kärkkäinen [noora.karkkainen@9lives.fi](mailto:noora.karkkainen@9lives.fi)

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksilla. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla.

Asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. On tärkeää, että asiakkaalle annetaan ymmärrettävällä tavalla tietoa hänen sairaudestaan ja sen hoidosta, erityisesti lääkehoidosta. Asiakkaan kanssa keskustellaan hoitoon liittyvistä riskeistä ja odotettavissa olevista tuloksista.

Asiakasta kuunnellaan ja hän osallistuu hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakasturvallisuuden kannalta on tärkeää, että asiakas tuo ilmi tarvittavat taustatiedot, mutta hän ei välttämättä ole aina perillä siitä, millä tiedoilla on merkitystä hoidon onnistumisen kannalta. Asiakasta tulee kannustaa kertomaan oireistaan, toiveistaan ja huolistaan sekä tekemään kysymyksiä hoitoonsa liittyvissä asioissa.

Kotihoidossa on käytössä omahoitajuusjärjestelmä. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka on vastuussa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä sekä sen ylläpidosta. Raportointi on tärkeä osa hoitajan työtä ja sillä varmistetaan, että ajantasainen tieto asiakkaan hoidosta siirtyy eteenpäin mikä edistää osaltaan asiakasturvallisuutta. Hoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä omaisten sekä lääkärin kanssa ja näin ollen potilaan voinnissa tapahtuviin muutoksiin pystytään reagoimaan nopeasti. Varsinkin muistisairaana asiakkaan kohdalla tämä on ensisijaisen tärkeää.

Apuvälineiden tarve kartoitetaan ja tarvittaessa autetaan asiakasta niiden hankkimisessa.

Kotihoidon käytössä on asiakkaiden avaimia, jotka säilytetään toimistolla lukitussa, standardit täyttävässä kaapissa numeroituna, ilman tunnistetietoja. Suurimmalla osalla asiakkaista avaimia säilytetään heidän ulko-ovien yhteydessä olevissa lukituissa ja numerokoodilla avattavissa MasterLock -avainbokseissa. Avainboxien numeroyhdistelmät ovat vain kotihoidon henkilökunnan tiedossa ja ne löytyvät salasanalla suojatusta asiakastietojärjestelmästä.

Avaimen katoamistapauksessa hoitaja ottaa yhteyden työkoordinaattoriin/ palveluvastaavaan, joka on yhteydessä asiakkaaseen /omaiseen ja kertoo tapahtuneesta avoimesti. 9lives/Stella Kotipalvelut korvaa asiakkaalle uuden avaimen teettämisestä aiheutuvat kustannukset tai tarpeen vaatiessa lukon uudelleen sarjoituksen/lukon vaihdon.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Osalla kotihoidon asiakkaista on käytössään turvapuhelimet, joilla asiakas saa hälytettyä apua. Asiakas itse tai Stellan hoitaja testaa laitteen toimivuuden säännöllisesti kerran kuukaudessa sekä ilmoittaa viallisista tai asumisturvallisuutta merkittävästi vaarantavista vioista tai puutteista esimiehelle ja/tai asiakkaan asioita hoitavalle omaiselle.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Kotihoidon asiakkaiden käytössä olevat turvapuhelimet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Ammattitaitoisen ja riittävän henkilöstön takaaminen sekä perehdyttäminen. Laitteiden ja välineiden huolellinen ylläpito. Läheltä piti- tilanteiden kirjaaminen ja läpikäyminen sekä niihin perustuva laadun kehittäminen. Toiminnan huolellinen seuraaminen.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Kotihoidon palvelut räätälöidään yksilöllisesti jokaisen asiakkaamme tarpeisiin. Asiakassopimukseen sisällytettävät palvelut kartoitamme maksuttomalla kotikäynnillä ennen sopimuksen allekirjoitusta. Sopimusta voidaan muuttaa asiakkaan toiveiden ja tarpeen mukaan.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa RAI toimintakyky arviointiin perustuva yksilöllinen hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka sisältää elämänkaaritiedot ja jossa määritellään henkilökunnan kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaalle annettavien palveluiden tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein sekä voinnin oleellisesti muuttuessa.

Säännöllisen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon asiakkaille tehdään RAI-arviointi kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi seuraamme asiakkaiden painoa 1xkk ja teemme MNA sekä BMI 2x vuodessa.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Uuden asiakkaan käyntien alkaessa asiakkaalle viedään hoitokansio, josta löytyvät yksikön yhteystiedot sekä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Palvelusopimuksissa määritetään asiakkaalle tuotettavat palvelut. Sopimuksen liitteenä ovat sopimusehdot sekä hinnasto. Palvelumaksut suoritetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palveluhinnastoa sopimuskauden aikana sekä määräaikaan asti toistaiseksi voimassaoleviin sopimuksiin.

Oulun kaupungin ostopalveluasiakkaiden kanssa 9lives/Stella ei tee palvelusopimusta. 9lives/Stella laskuttaa Oulun kaupunkia ja kaupunki asiakasta.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan mahdolliset hinnan muutokset vähintään (1) kuukautta ennen kuin ne astuvat voimaan.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Oulun kaupungin palveluohjaajat tekevät palvelutarpeenarvioinnin asiakkaille. Arvioinnin pohjalta laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma.

Suunnitelmaan kirjataan hoidon tarve ja tavoite, hoidon toteutus ja keinot, työnjako, seuranta ja arviointi sekä diagnoosi- ja lääkityslista. Suunnitelmalle nimetään oma vastuhenkilö (oma hoitaja), joka koordinoi hoitosuunnitelmaa. Asiakkaan hoitoon osallistuva hoitaja vastaa tekemiensä merkintöjen oikeellisuudesta ja virheettömyydestä. Ensisijaisesti tiedot kerätään ja kysytään asiakkaalta itseltään, mutta yhteistyö myös omaisten kanssa on usein tarpeellista.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Palveluseteli ja ostopalveluissa palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä.

Saadessamme asiakkaalta avaimen/avaimia täytetään luovutussopimus kahtena kappaleena, toinen asiakkaalle ja toinen meille. Luovutussopimukset allekirjoitetaan. Avaimet säilytetään numeroituina toimistolla avainkaapissa ilman tunnistetietoja, tai asiakkaiden kotona olevissa MasterLock-avainboxeissa. Avaimet palautetaan toimiston avainkaappiin mahdollisimman pian käytön jälkeen. Avaimen luovutussopimuslomake arkistoidaan asiakaspapereihin.

Avainten palautus asiakkaalle tehdään myös kirjallisesti.  
Avainkaappi tarkistetaan ja päivitetään kaksi kertaa vuodessa.  
Vastuu avaimista on niitä käyttävällä hoitajalla.

Asiakkaan raha-asiat. Lähtökohtaisesti emme käsittele asiakkaiden rahavaroja. Lähtökohtaisesti yksityisten asiakkaiden raha-asioiden hoito ohjataan edunvalvojalle.  
Palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkaiden osalta asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunnan ei tule osallistua, jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Raha-asioiden hoidossa noudatetaan Oulun kaupungin ohjetta.

Akuuteissa tilanteissa voidaan ottaa asiakkaalta vastaan pieni summa käteistä rahaa, enintään 20 €, jos asiakas tarvitsee ruokaa tai lääkkeitä. Rahan vastaanottamisesta ja palauttamisesta täytetään aina lomake *Asiakkaan käteisellä rahalla asiointi*. Stellan työntekijät eivät koskaan käytä asiakkaiden pankkikorttia eivätkä paina asiakkaan tunnuslukua.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Rajoitteita tai pakotteita vain yhteisen hoitosopimuksen mukaisesti.  
Vain lääkäri voi päättää lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärityksestä ja hoidosta.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)  
Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet  
Rajoitteita ja pakotteita ei voida käyttää.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakas voi tehdä muistutuksen. Muistutuksesta tehdään vastine muistutuksen tehneelle ja myös kunnan valvovalle viranomaiselle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan.  
Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys palvelupäällikköön.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakassuhteen päättyessä palvelusopimus päättyy.  
Asiakkaan siirtyessä hoitolaitokseen tai sairaalahoitoon pysyvästi, kotihoidolle luovutetut avaimet palautetaan asiakkaalle tai tämän omaiselle sopimuksen mukaan. Ostopalvelu- sekä palveluseteliasiakkaiden hoidosta muodostuneet asiakirjat tulostetaan ja toimitetaan Oulun kaupungille arkistoitavaksi.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson  
Sähköpostiosoite: riina.fredriksson@stella.fi

#### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Oulun seudulla on seutukunnalliset sosiaali- ja potilasasiamiehet. Seutukunnan muodostavat Oulu, Liminka, Tyrnävä, Kempele, Hailuoto, Muhos ja Lumijoki. Asiamiehet toimivat Oulun Kumppanuuskeskuksessa ja tarvittaessa ottavat vastaan asiakkaita myös seudun kunnissa.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaan oikeuksiin ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnanhallituksille.

Limingan sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäviä hoitaa:

Mirva Makkonen sosiaali- ja potilasasiamies p. 044 703 4116

Käyntiosoite: Hanhitie 15, Oulu

Postiosoite: PL 61, 90015 Oulun kaupunki

Sähköposti mirva.makkonen@ouka.fi

<http://www.ouka.fi/oulu/asiakkaan-oikeudet/sosiaaliasiamies>

Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson

Sähköpostiosoite: riina.fredriksson@stella.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukset osoitetaan palvelutoiminnasta vastaavalle henkilölle, joka vastaa kirjallisesti muistutuksiin.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Palveluvastaava, tiimivastaava sekä sairaanhoitajat ovat yhteydessä Oulun kaupunkiin. Työt organisoidaan niin, että emme tekisi päällekkäistä työtä. Vastuut ja vastuuhenkilöt sovitaan selkeästi, hyvä dokumentointi ja yhteistyö.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Palveluiden tuottamisessa sovelletaan kuluttajansuojalakea, hyvän tavan mukaista markkinointia sekä asianmukaisia menettelytapoja. Sopimukset asiakkaiden kanssa tehdään kuluttajansuojalain mukaisesti.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman hoitonsa ja palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:  
<http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan. Asiakkaat valitsevat mitä palveluja, milloin ja kuinka paljon he niitä haluavat. Hoivapalveluiden avulla tuetaan asiakkaan oman elämän hallintaa kuntouttavalla työotteella. 9lives/Stellan palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä Oulun kaupungin tarjoamille palveluille.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Ravitsemus ja ruokailu asiakkaan toiveiden mukaisesti huomioiden iäkkäiden ravitsemussuositukset sekä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Toimitaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

9lives/Stella Kotipalvelut Oy:n asiakasta hoidetaan omassa kodissaan. Asiakkaalle viedään tarvittaessa omat kertakäyttöiset hoitotarvikkeet; käsidesinfektio, hengityssuojaimet, tehdaspuhtaat käsiaineet, kertakäyttöisiä tavaroita hoidon tarpeen/ arvion mukaan, jotka ovat asiakaskohtaisia. Jokaisella työntekijällä on mukana omat käsidesinfektiopullot ja hengityssuojaimet. Monikäyttöiset hoitovälineet, kuten verenpainemittarit tuodaan mukana asiakkaan luokse ja käytön jälkeen käsitellään pintadesinfektioaineella asiakkaiden välillä. Työt suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan puhtaasta liikkeeseen. MRSA, ESBL, VRE, CPE kantaja/altistuneet, jos tiedossa, hoitaa vain yksi hoitaja ja raportoidaan henkilökuntaa suojauksista.

Kaikissa asiakaskontakteissa ja kaikissa ammattiryhmissä tavanomaiset varotoimemme ovat:

1. Käsien Desinfektio ennen ja jälkeen potilaskosketusta tai toimenpidettä Hoitotapahtuman aikana aseptisen työjärjestyksen mukaisesti Ennen hoitoympäristöön eli asiakkaan kotiin menemistä ja sieltä poistuttaessa. Ennen elintarvikkeiden käsittelyä ja WC- käyntien jälkeen Käsien saippuapesu, jos kädet ovat näkyvästi likaiset; WC- käynnin jälkeen ja hoidettaessa Clostridium Difficile ja Noro – tartunta potilaita.
2. Suojainten käyttö
  - suojakäsineet, kun käsitellään eritteitä, rikkinäistä ihoa ja limakalvoja
  - suu-nenäsuoja koko ajan pandemian aikana
  - suojatakki ja silmäsuojus, kun on vaara roiskeista
3. eritetahradesinfektiossa esim. klooripitoinen desinfektioaine
4. puhdas hoitoympäristö
5. verivarotoimet

Asiakkaalla vain hoidossa tarvittavat välineet ja tarvikkeet, eritetahradesinfektioaine ja välineiden desinfektioon tarvittavat pyyhkeet ja desinfektioaine, Keräilyastia pistäville ja viiltäville jätteille, suojataan patja kertakäyttöisellä suojalla, ei lasketa hoitovälineitä suojaamattomina potilaan sängylle.

Poistetaan näkyvät veri – ja eritetahrat välittömästi. Ei laiteta käytettyjä neuloja takaisin neulansuojukseen. Stella Kotipalvelut Oy:llä on ajantasainen ohjeistus pistotapaturmien varalta, jonka myös henkilöstö tietää

Epidemiatilanteissa ohjeistuksen antaa 9lives/Stella Kotipalvelut Oy:n ylilääkäri suoja – ja varotoimien yms. suhteen sekä Hyvinvointialueen infektio lääkäri.

Asiakkaiden ja potilaiden parissa työskentelevillä on joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Työntekijöillä tulee myös olla rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Lisäksi imeväisikäisiä hoitavilla tulee olla rokotussuoja hinkuyskää vastaan. Stellan työterveyshuolto järjestää työntekijöille tarvittavat rokotukset.

Toimintayksikön johtaja seuraa tartuntatautiin ja lääkkeitä erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta.

Toimintayksikön johtajan huolehtii potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden hygienia hoidetaan Oulun kaupungin sääntökirjan mukaisesti. Hygieniassa varmistetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian (hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen ja huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja seuranta), kylpemisen (kokovartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois), pukeutumisen pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä

riisuminen, kaikki arkivaatteet, sisä- ja ulkovaatteet, proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto), WC:ssä asioinnin wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto. Pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus) ym. toteutuminen.

ravitsemus: paino 1xkk, MNA ja BMI 2x vuodessa

9lives/Stella Kotipalveluilla on asiakkaille nimetty hygienia/vaippa vastaava, joka keskitetysti hoitaa asiakkaiden inkontinenssiasiat.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa:

- Kirjaamien Lifecareen kotihoidon sääntökirjan/ostopalvelusopimuksen vähimmäisvaatimuksen mukaisesti.
- terveyden. ja sairaudenhoito: OKS, OSYP, Kotas,OYS, Liikkuva sairaanhoitaja ja geriatrinen lääkäripooli

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Henkilöstön vastuulla on huomioida ja seurata asiakkaan terveydentilan muutoksia. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvontaa ja ohjeistuksia ja terveydentilan muutoksista voidaan konsultoida väestövastuullista lääkäriä. Asiakkaan terveydentilan muutoksista ilmoitetaan tarvittaessa eteenpäin joko kunnalliseen terveydenhuoltoon tai muuhun asiakasta hoitavaan tahoon.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Ensisijaisesti asiakas kuuluu häntä hoitavan oman terveysaseman lääkäriinsä hoitoon.

Kiireettömän sairauden hoito tapahtuu joko kunnallisessa tai yksityisessä terveydenhuollossa asiakkaan toiveiden mukaan.

Iltaisin ja viikonloppuisin voimme konsultoida Oulun Kotas- keskusta, liikkuvaa sairaanhoitajaa sekä geriatrista lääkäripoolia.



<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi</p> <p>Ensiaputaitoinen henkilöstö voi auttaa mahdollisuuksien mukaan akuutissa tilanteessa kotona. Hoitajilla on mahdollisuus saada konsultaatioapua päivystävältä Stella Kotilääkäriltä puhelimitse. Jos asiakkaalla on peruselintoimintoja uhkaava tila, on hoitajan vastuulla soittaa yleiseen hälytysnumeroon 112, noudattaa sieltä saatuja ohjeita ja odottaa kunnes ambulanssi on kohteessa. Hoitaja on velvollinen auttamaan potilasta mahdollisuuksien mukaan, kunnes ambulanssi on saapunut paikalle.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)</p> <p>Erikoissairaanhoitoon ohjaututaan lääkärin lähetteen kautta.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <a href="http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030">http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030</a></p> <p><b>Lääkehoitosuunnitelma (LIITE 2)</b></p> <p>Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat, jotka päivitetään aina ennen niiden voimassaolon loppua.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> <p>Mats Rönnback mats.ronnback@stella.fi</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p> <p>Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson Sähköpostiosoite: riina.fredriksson@stella.fi</p>
<p>Terveystietojen ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma</p> <p>Stellan terveydenhuoltoa koskevat suurimmat kehittämissuunnitelmat koskevat yhtenäiseen potilastietojärjestelmään siirtymistä, Kanta-arkiston käyttöönottoa.</p>

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluontisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Rekisteriselosteessa on määriteltä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittelevät oikeudet käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystietojen ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Tietoturva ja tietosuojasta sekä tietojärjestelmien käytöstä on laadittu omavalvontasuunnitelma.</p>
---

Työntekijällä on käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään vain siinä laajuudessa, joita hän työtehtävässään tarvitsee. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Ohjeistuksena on, että tunnuksia ei saa antaa toisten käyttöön. Lisäksi on ohjelmoitu sekä mobiililaitteet että työasemat kirjautumaan automattisesti ulos, kun järjestelmä on ollut käyttämättä 120/300 sekuntia.

Kotihoidon käytössä olevaan asiakastietojärjestelmä Domacareen kirjataan asiakkaan perustietojen lisäksi mm. hoitajien raportit asiakaskäynneistä, asiakkaan lääkelista, omaisten yhteystiedot sekä hoito- ja palvelusuunnitelma.

Asiakastiedoista löytyy Stellan yhteystiedot, omaisen yhteystiedot, hoito- ja palvelusuunnitelma, lääkelista, lääkärin määräykset, seurantasivu (RR, Pulssi, paino, nestelista) huomioitavat asiat. ruokailu ja kauppa-asiat.

Palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkaiden osalta henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii hyvinvointilautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Palveluseteli- tai ostopalveluasiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä.

9lives/Stella Kotipalvelut sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Sitoudumme pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä ja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle.

Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaat kuuluvat kaupungin pitämään rekisteriin.

9lives/Stella Kotipalvelut Oyn yksityisasiakkaat kuuluvat Stellan omaan rekisteriin.

Jokainen uusi henkilöstön jäsen perehdytetään henkilökohtaisesti (sekä teoreettisesti että käytännössä) sekä asiakastietojen käsittelyyn, potilasasiakirjahallintoon sekä tietosuoja-asioihin. Perehdytykseen kuuluu GDPR-koulutus. Nämä tiedot löytyvät myös Kotihoidon perehdytyskansiosta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Marko Limnell

marko.limnell@9lives.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Lifecare-tietosuojapäivitys sopimuksen mukaan kolmen vuoden välein.  
<https://oulu.granitegrc.com/index.php5?order=U3UloZUw>

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkaiden osalta, sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, ATK (ei Oulun kaupungin LifeCare)- ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointipalveluille Oulun kaupungin arkistoon, Elekroniikkatie 3, 90570 Oulu. Asiakirjat toimitetaan arkistoon asiakkuuden päättyttyä.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulku henkilöstön välillä Domacare-asiakastietojärjestelmän avulla. Jos ulkopuolinen yksikkö pyytää hoitoyhteyden, se voidaan lähettää asiakkaan suostumuksella. Puhelimitse ei voida antaa hoitotietoja.

Palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkaiden tietoja ei luovuteta ulkopuolisille, kaikki tiedonkulku tapahtuu Oulun kaupungin sääntökirjan mukaisesti. Sähköpostit vain suojatuin yhteyksin. Kommunikointi hoitohenkilöstön kesken suojatussa yhteydessä Domacare-asiakastietojärjestelmässä.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

.

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Ei käytössä
Luettelo alihankkijoita

### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta	
<p>Seuraamme kyselyillä henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyttä. Pyrimme avoimeen kommunikaatioon asiakkaan, omaisten ja henkilöstön välillä. Kirjaamme läheltä piti-tilanteet ja pyrimme aktiivisesti kehittämään toimintaamme saatujen palautteiden perusteella.</p> <p>Teemme myös yhteistyötä kunnallisen henkilöstön kanssa.</p>	
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista	
<p>Palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman toiminnan muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain.</p> <p>Vanhat omavalvontasuunnitelmat: 25.5.2022 8/2022</p>	
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.	
Paikka ja päiväys	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)
<b>Oulu 15.03.2023</b>	<b>Palvelupäällikkö Marja Lehto</b>

