

Omavalvontasuunnitelma



Sisällys

Lukijale.....	4
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	5
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	5
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	5
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
1.4 Päiväys.....	10
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	10
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	12
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ja jatkuvuuden hallinta.....	12
3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	13
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	13
3.3.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	13
3.3.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
3.3.3 Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt.....	14
Lääkehoitosuunnitelma.....	14
3.3.5 Lääkinnälliset laitteet.....	14
3.4 Henkilöstön riittävyys ja osaaminen.....	15
3.5 Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakkaan oikeudet.....	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	17
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	17
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	20
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	20

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	20
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	22
Liitteet.....	22
Liite 1 Sanasto.....	23
Liite 2 Työkaluja organisaatioille ja ammattilaisille.....	25

Lukijalle

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

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

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä anneta

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on Kotihoito Koivu OSK tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Omavalvontasuunnitelma kattaa Valviran määräyksen edellyttä

Omavalvontasuunnitelman on laadittu Kotihoito Koivu OSK:n henkilöstön kanssa.

Keskeiset lähteet:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen:

Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira):

Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:

[file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024_\(1\).pdf](file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024_(1).pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Lapin hyvinvointialueen sääntökirjat

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottaja: Kotihoito Koivu OSK
- Y-tunnus: 2894855–7
- Yhteystiedot: Takajärventie 22 B 2, 94700 KEMI, puh. 0505247572
- <https://www.kotihoitokoivu.com/> (Kotisivut ovat päivityksessä)

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Kotihoito Koivu OSK
- Yhteystiedot: Takajärventie 22 B 2, 94700 KEMI
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
Yrittäjät: Markku Koivupuu ja Virpi Tikkala, p. 0505247572 vastaavat yrityksen toiminnan järjestämisestä.
Palveluyksikön vastuuhenkilö SH: Petri Kallinen, p. 041315761 vastaa hoidon sisällöstä ja laadusta.
sähköposti: kotihoitokoivuusk@gmail.com

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotettavat palvelut

Kotihoito Koivu OSK tuottaa seuraavia palveluja:

Palveluseteli asiakkaat:

- Kotihoito (sis. Kotisairaanhoidon)
- Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu yli 65-vuotiaille
- Omaishoidon tuen vapaan palvelu yli 65-vuotiaille
- Henkilökohtainen apu

Itsemaksavat asiakkaat:

- Kotihoito (sis. Kotisairaanhoidon)
- Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu yli 65-vuotiaille
- Omaishoidon tuen vapaan palvelu yli 65-vuotiaille
- Henkilökohtainen apu mm. Saattajan apu, asiointi apu.

- Siivouspalvelut

Toiminta-alueena on Lapin hyvinvointialueen lounainen palvelualue. Asiakasmäärä vaihtelee vuosittain.

Toiminnassa tehdään yhteistyötä apteekkien, lapin hyvinvointi alueen kanssa. Toiminnassa ei käytetä ostopalveluja eikä alihankintaa.

Palvelusetelipalvelut

Palvelusetelillä tuotettavat palvelut toteutetaan Lapin hyvinvointialueen sääntökirjan, palvelukuvausten ja ehtojen mukaisesti.

Palveluntuottaja:

- noudattaa laatuvaatimuksia ja sääntökirjan ehtoja
- huolehtii asianmukaisesta dokumentoinnista
- varmistaa henkilöstön osaamisen ja riittävyyden
- huolehtii asiakas- ja potilasturvallisuudesta
- toimii yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa

Asiakkaalle annetaan selkeä tieto palvelun sisällöstä, oikeuksista ja kustannuksista.

Kotihoito

Kotihoito perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palvelu toteutetaan voimassa olevan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaisesti.

Kotihoidon tavoitteena on:

- turvallinen kotona asuminen
- toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tukeminen
- osallisuuden vahvistaminen

Palvelu sisältää esimerkiksi:

- avustaminen päivittäisissä toiminnoissa (peseytyminen, pukeutuminen, ruokailu)
- lääkehoidon toteutus sovitun vastuunjaon mukaisesti
- ravitsemuksen ja voinnin seuranta
- kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä työote

Palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä yksityisyyttä kunnioittaen.

Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoido toteutetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta asiakkaan hoitosuunnitelman mukaisesti.

Toiminta perustuu:

- näyttöön perustuvaan hoitotyöhön
- potilasturvallisuuteen
- lääkehoitosuunnitelmaan

Palvelu sisältää esimerkiksi:

- terveydentilan seuranta ja arviointi
- lääkehoidon toteutus ja seuranta
- haavanhoito
- näytteenotto ja mittaukset
- muut sairaanhoidolliset toimenpiteet
- yhteistyö lääkärin, omaisten ja muiden toimijoiden kanssa

Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaista apua toteutetaan asiakaslähtöisesti siten, että asiakkaan toiveet, tarpeet ja itsemääräämisoikeus huomioidaan kaikessa toiminnassa. Asiakas osallistuu hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Tavoitteena on tukea:

- itsenäistä elämää
- osallisuutta ja yhdenvertaisuutta
- asiakkaan omia valintoja

Palvelu voi sisältää avustamista:

- päivittäisissä toiminnoissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä
- asiointi- ja saattamisapu

Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu yli 65-vuotiaille

Palvelun tarkoituksena on mahdollistaa omaishoitajan lakisääteisten vapaiden toteutuminen sekä turvata hoidettavalle laadukas ja turvallinen hoito.

Palvelussa:

- huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toimintakyky
- varmistetaan hoidon jatkuvuus ja turvallisuus
- tehdään yhteistyötä omaishoitajan ja läheisten kanssa
- Sisältää mm. Lääkehoidon ja lääkehoidon seuranta, haavanhoidon ja muun sairaanhoidollinen seuranta.

Omaishoidon tuen vapaan palvelu yli 65-vuotiaille

Palvelun tarkoituksena on mahdollistaa omaishoitajan lakisääteisten vapaiden toteutuminen sekä turvata hoidettavalle laadukas ja turvallinen hoito.

Palvelussa:

- huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toimintakyky
- varmistetaan hoidon jatkuvuus ja turvallisuus
- tehdään yhteistyötä omaishoitajan ja läheisten kanssa

Siivouspalvelut

Siivouspalvelut toteutetaan asiakkaan kanssa sovitun palvelusisällön mukaisesti.

Palvelu tukee:

- asumisturvallisuutta
- hyvinvointia
- arjessa selviytymistä

Palvelu voi sisältää:

- ylläpitosiivousta
- perussiivousta
- kodinhoidollisia tukipalveluja

Palvelusta laaditaan kirjallinen sopimus, jossa määritellään sisältö, hinnoittelu ja ehdot.

Sääntökirjan noudattaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia Lapin hyvinvointialueen sääntökirjoja, sopimusehtoja sekä viranomais määräyksiä.

Noudattaminen varmistetaan:

- henkilöstön perehdytyksellä
- omavalvonnalla
- laadun seurannalla
- poikkeamien käsittelyllä

- asiakaspalautteen hyödyntämisellä

Toiminta-ajatus

Kotihoito Koivu OSK:n toiminta-ajatuksena on tuottaa luotettavaa, turvallista, laadukasta ja asiakaslähtöistä kotihoitoa, kotisairaanhoidoa, Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelua yli 65-vuotiaille, Omaishoidon tuen vapaan palvelua yli 65-vuotiaille, Henkilökohtainen apu, palvelusetelillä.

Itsemaksettavilla toiminta-ajatuksena on tuottaa luotettavaa, laadukasta ja asiakaslähtöistä kotihoitoa, kotisairaanhoidoa, Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu yli 65-vuotiaille, Omaishoidon tuen vapaan palvelu yli 65-vuotiaille, Henkilökohtainen apua, Saattaja apu, Asiointi apu ja siivous palvelut.

Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista, toimintakykyä ja hyvinvointia sekä mahdollistaa mahdollisimman itsenäinen ja turvallinen arki.

Toiminta perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen sekä ammattihenkilöiden tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palvelu suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa.

Kotihoidon palvelut ovat luonteeltaan sosiaalihuollon palveluja ja kotisairaanhoido- terveydenhuollon palvelua. Toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä,

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat seuraavat arvot:

- ihmisarvon kunnioittaminen
- itsemääräämisoikeus
- asiakaslähtöisyys
- turvallisuus
- yksilöllisyys
- luottamuksellisuus

Toiminnan keskiössä on asiakkaan hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja itsenäisen elämän tukeminen. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, hänen arvojaan, toiveitaan ja elämäntilannettaan kunnioittaen.

Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä saada palvelua yhdenvertaisesti ja arvokkaasti.

Asiakasryhmät

Kotihoito sisältäen kotisairaanhoido

Palveluseteli asiakkaat

Itsemaksavat asiakkaat

Henkilökohtaisen palvelun asiakkaat

Omaishoidon tuen vapaan ammatillisen palvelun asiakkaat

Omaishoidon tuen vapaan palvelun asiakkaat

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma 02.05.2026 versio 2.2

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät Kotihoito Koivu OSK:n tuottamien palvelujen sekä toiminnan laajuuden ja luonteen mukaan. Suunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotettavat palvelut. Näihin kuuluvat palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palvelusetelillä tuotettavat palvelut. Toiminnassa ei käytetä ostopalveluja tai alihankintaa.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu selkeäksi ja helposti ymmärrettäväksi asiakirjaksi. Se on julkinen eikä sisällä salassa pidettävää tai turvaluokiteltua tietoa. Suunnitelma on asiakkaiden, heidän läheistensä, edustajiensa sekä henkilöstön saatavilla. Omavalvontasuunnitelma toimii käytännön työvälineenä, joka ohjaa henkilöstön päivittäistä toimintaa, päätöksentekoa sekä palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä palveluyksikön työyhteisön kanssa. Palveluyksikön vastuuhenkilö hyväksyy suunnitelman ja vastaa yhdessä palveluntuottajan kanssa sen toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja jatkuvasti saatavilla. Suunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä. Palveluntuottajalla ja henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata aktiivisesti sen toteutumista.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä hyödynnetään systemaattisesti palautetietoa, jota saadaan asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä. Palautetieto sisältää sekä säännöllisesti kerätyn että muun saadun palautteen. Lisäksi päivityksissä huomioidaan toiminnassa, palvelujen laadussa sekä asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Suunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä tarkistetaan myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus. Näitä ovat:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- muut mahdolliset erityislainsäädännön edellyttämät suunnitelmat
- tarvittaessa laadittavat suunnitelmat, kuten laiteturvallisuus- ja infektioiden torjuntasuunnitelma

Mikäli toimintaan sisältyy elintarvikkeiden käsittelyä, noudatetaan elintarvikelainsäädännön mukaista omavalvontaa.

Vastuut ja johtamisjärjestelmä

Kotihoito Koivu OSK:n palveluyksikön vastuuhenkilö Petri Kallinen vastaa, hoidon ja palvelun laadusta ja sisällöstä, asiakas- ja potilasturvallisuudesta, hoitokäytäntöjen asianmukaisuudesta, henkilöstön ohjauksesta ja osaamisen varmistamisesta, lääkehoidon toteutuksen valvonnasta ja siitä, että työ tehdään ammattieettisesti oikein.

Kotihoito Koivu OSK:n yrittäjät Markku Koivupuu ja Virpi Tikkala vastaavat, että yrityksen toiminta on lainmukaista ja luvanvaraista, resurssit ovat riittävät, henkilöstö on koulutettua ja mitoitus riittävää, omavalvonta toimii, sopimukset, vakuutukset ja tietosuoja ovat kunnossa, reagointi poikkeamiin.

Yrittäjät ja Vastuuhenkilö yhdessä jakavat kokonaisvastuun omavalvonnan johtamisjärjestelmästä. Omavalvonnan julkaisemisesta yrityksen kotisivuilla (ovat päivityksessä) ja omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa operatiivisesta toiminnasta sekä siitä, että palvelut täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön vaatimukset koko palvelujen tuottamisen ajan.

Valvontalain (10 § 4 mom.) mukaisesti vastuuhenkilöt johtavat toimintaa käytännössä ohjaamalla päivittäistä työtä, seuraamalla toiminnan laatua ja puuttamalla viivytyksettä havaittuihin epäkohtiin.

Kotihoito Koivu OSK:ssa noudatetaan sosiaalihuoltolain periaatteita. Henkilöstöä on ohjeistettu lain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Henkilöstö tekee ilmoitukset joko suoraan, vastuuhenkilöiden kautta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle tai suoraan lupa ja valvontavirastolle.

Henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen

Henkilöstön omavalvontaosaaminen ja sitoutuminen varmistetaan henkilöstön osallistumisella omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Lisäksi suunnitelma käydään läpi perehdytyksessä ja sitä käsitellään säännöllisesti työyhteisössä.

Toteutuminen arjessa

Omavalvontasuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa. Se on henkilöstölle tuttu perehdytyksen ja osallistamisen kautta. Jokainen työntekijä on vastuussa suunnitelman noudattamisesta omassa työssään.

Julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Kotihoito Koivu OSK:n verkkosivuilla. Lisäksi se on nähtävänä palveluyksikön tiloissa.

Ajantasaisuuden varmistaminen

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaavat palveluntuottaja ja palveluyksikön vastuuhenkilö. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti sekä aina toiminnan muuttuessa. Päivitykset julkaistaan viiveettä ja niistä tiedotetaan henkilöstölle.

Aiemmat versiot

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään palveluyksikön toimistolla asianmukaisesti arkistoituina.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ja jatkuvuuden hallinta

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Lapin hyvinvointialueen kotihoitoon pääsyn kriteerit. Palveluseteliasiakkaiden palvelut perustuvat Lapin hyvinvointialueen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin.

Lisätietoja saa: Kotihoidon palvelujen palveluseteli sääntökirja Lapin hyvinvointialue 2026 Kappaleesta 6, sivulta 61

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan palvelutarpeen arvioinnin, hoito- ja palvelusuunnitelman sekä säännöllisen seurannan avulla.

RAI-arviointi tehdään kotihoidon asiakkaille. Käytössä on Lapin hyvinvointialueen RAI-järjestelmä. RAI-arviointijärjestelmä -arviointitoteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai useammin asiakkaan tilanteen muuttuessa.

RAI-arviointien toteutumisesta, laadusta ja henkilöstön ohjauksesta vastaa yksikössä nimetty RAI-vastaava. RAI-vastaava huolehtii arviointikäytäntöjen yhdenmukaisuudesta sekä tukee henkilöstöä arviointien tekemisessä ja tulosten hyödyntämisessä asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa.

Lääkinnälliset palvelut toteutetaan yhteistyössä lääkärin, apteekin sekä asiakkaan omaisten kanssa. Hoidon jatkuvuus varmistetaan ajantasaisella tiedonkululla sekä suunnitelmallisella toiminnalla.

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä siihen liittyvästä suunnitelmasta kuten häiriö- ja poikkeustilanteista vastaa:

SH Petri Kallinen

p. 041 315 761

Palvelun jatkuvuus varmistetaan kaikissa tilanteissa, mukaan lukien henkilöstön äkilliset poissaolot. Kotihoito Koivu OSK:ssa on käytössä toimiva sijaistamiskäytäntö. Tarvittaessa yrittäjät ja vastuuhenkilöt osallistuvat asiakastyöhön. Lisäksi voidaan hyödyntää yhteistyötä muiden palveluntuottajien kanssa palvelun turvaamiseksi.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Kotihoito Koivu OSK:ssa on laadittu riskienhallinta- ja tietoturvasuunnitelmat. Toiminnassa painotetaan ennakoivaa riskien tunnistamista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Turvallisuus huomioidaan jo ensikontaktissa. Asiakkaan kanssa käydään läpi hoidon tarpeet, palvelukokonaisuus sekä tarvittavat toimenpiteet yhteistyössä omaisten kanssa. Tarvittaessa järjestetään tukipalveluja ja apuvälineitä, kuten fysioterapiaa, ravitsemusterapiaa ja sunnhoitoa.

3.3.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Kotihoito Koivu OSK on Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) mukainen tietoturvasuunnitelma. Tietoturva suunnitelman laadinnassa on käytetty THL:n mallipohjaa.

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa:

Virpi Tikkala

p. 050 524 7572

Kotihoito Koivu OSK:ssa on laadittu tietoturvasuunnitelma hyvinvointialueen vaatimusten mukaisesti. Asiakastiedot käsitellään asianmukaisesti. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja niitä päivitetään ajantasaisesti.

Henkilöstö on suorittanut tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen. Työsuhteen alussa työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote yli 3kk kestävässä työsuhteissa.

Asiakkaalla ja viranomaisilla on oikeus saada itseään koskevat tiedot. Tiedot luovutetaan turvallisesti joko paperitulosteena tai suojattua sähköpostia käyttäen.

3.3.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.4.2026. Tällä hetkellä käytössä ei ole toistaiseksi sähköisiä asiakastietojärjestelmiä, vaan kirjaaminen tapahtuu manuaalisesti käsin.

Palveluyksikkö seuraa Lapin hyvinvointialueen ohjeistusta tietojärjestelmien käyttöönotosta. Uusien järjestelmien käyttöönoton yhteydessä henkilöstö koulutetaan tehtäviensä mukaisesti.

3.3.3 Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt

Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain (48 §) mukaista rokotussuojaa.

Työssä noudatetaan hyviä hygieniakäytäntöjä:

- käsihygienia (käsien desinfiointi)
- suojakäsineiden ja kasvomaskien käyttö
- työskentely sairaana kielletty
- Henkilöstö perehtyy infektioiden torjunta ja yhteiset hygienia käytännöt ohjeistuksiin.

Hygieniayhdyshenkilö:

Markku Koivupuu

p. 050 524 7572

3.3.4 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu maaliskuussa 2026.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 06.05.2026

Vastuuhenkilö:

SH Petri Kallinen

p. 041 315 761

Kotihoito Koivun OSK:n Lääkeluvat edellytetään, kotihoidossa, kotisairaanhoidossa ja Omaishoidon tuen vapaan ammatillisessa palvelussa.

Hyväksyttävät teoriaosuudet love tai medieco sekä näytöt.

Sairaanhoitaja Medieco Vaativan neste- ja lääkehoidon perusteet sekä näytöt

Lähihoitaja teoria tentti Love/Medieco sekä näytöt

3.3.5 Lääkinnälliset laitteet

Kotihoito Koivu OSK:n käytössä on seuraavia lääkinnällisiä laitteita kuten esim. Verenpaine mittari, happisaturaatio mittari (hankinnassa), verensokeri mittari, kuumemittari.

Lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta vastaa:

SH Petri Kallinen

p. 041 315 761

Henkilöstö koulutetaan laitteiden turvalliseen käyttöön. Mahdollisista vaaratilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus viipymättä. Laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti.

3.4 Henkilöstön riittävyys ja osaaminen

Palveluyksikössä työskentelee:

- 5 lähihoitajaa
- 1 oppisopimusopiskelija (lähihoitaja)
- 1 sairaanhoitaja
- 1 kotiavustaja

Alihankintaa ei käytetä.

Ammattioikeudet varmistetaan todistuksista sekä JulkiTerhikki sekä JulkiSuosikki-rekisteristä. Kaikilta työntekijöiltä edellytetään rikosrekisteriotetta.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla (mm. Ensiapukoulutus, tietoturvakoulutus). Työyhteisössä on avoin keskustelukulttuuri, ja henkilöstö voi tuoda esiin kehittämistarpeita.

Toimintaa kehitetään:

- viikoittaisissa palaverissa
- päivittäisellä yhteydenpidolla
- havaintojen ja palautteen käsittelyllä

Lähihoitaja osallistuu kotihoitoon, henkilökohtaiseen apuun, omaishoidon tuen vapaan ammatilliseen palveluun yli 65-vuotiaille, omaishoidon tuen vapaan palveluun yli 65-vuotiaille.

Sairaanhoitaja osallistuu kotisairaanhoitoon, kotihoitoon, henkilökohtaiseen apuun, omaishoidon tuen vapaan ammatilliseen palveluun yli 65-vuotiaille, omaishoidon tuen vapaan palveluun yli 65-vuotiaille.

3.5 Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakkaan oikeudet

Asiakkaalla on oikeus:

- hyvään ja laadukkaaseen palveluun
- arvokkaaseen ja kunnioittavaan kohteluun
- yksityisyyden suojaan
- osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen
- saada itseään koskevat tiedot
- tehdä muistutus tai kantelu

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Palvelu toteutetaan asiakkaan omassa kodissa ilman rajoitteita tai pakotteita.

Vastuunjako palveluseteliasiakkaiden osalta

Asiakas:

- valitsee palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista
- osallistuu palvelun suunnitteluun ja hyväksyy palvelun sisällön
- voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin ehtojen mukaisesti
- vastaa mahdollisesta omavastuuosuudesta

Kotihoito Koivu:

- toteuttaa palvelun asiakkaan palvelusetelipäätöksen ja palvelusuunnitelman mukaisesti
- vastaa palvelun laadusta, sisällöstä ja toteutuksesta
- kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä
- kirjaa asiakastiedot ja muutokset ajantasaisesti
- ilmoittaa palveluun ja asiakkaan tilanteeseen liittyvät olennaiset muutokset hyvinvointialueelle
- ohjaa asiakkaan tarvittaessa hyvinvointialueen palvelujen piiriin

Palvelusetelin myöntänyt Lapin hyvinvointialue:

- päättää palvelusetelin myöntämisestä ja palvelun laajuudesta
- ylläpitää hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteriä
- valvoo palvelusetelipalvelun laatua ja ehtojen toteutumista
- vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja päätöksestä
- vastaa muistutusten ja kantelujen käsittelystä järjestämisvastuunsa osalta

Asiakkaan oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Asiakas saa tiedon palvelusetelin sisällöstä ymmärrettävässä muodossa
- Asiakkaalle kerrotaan oikeudesta vaihtaa palveluntuottajaa
- Asiakkaan toiveet ja palaute huomioidaan palvelun toteutuksessa
- Henkilöstö on perehdytetty palvelusetelijärjestelmän periaatteisiin

Vastuunjako itsemaksavien asiakkaiden osalta

Asiakas:

- sopii palvelun sisällöstä ja laajuudesta suoraan palveluntuottajan kanssa
- hyväksyy palvelusopimuksen ja vastaa palvelun kustannuksista
- osallistuu palvelun suunnitteluun omien tarpeidensa mukaisesti
- voi päättää palvelun keskeyttämisestä tai lopettamisesta sopimusehtojen mukaisesti

Kotihoito Koivu:

- toteuttaa palvelun asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti
- vastaa palvelun sisällöstä, laadusta ja turvallisesta toteutuksesta
- kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä
- kirjaa asiakastyön ja muutokset asianmukaisesti
- ohjaa asiakasta tarvittaessa julkisten palvelujen piiriin
- huolehtii, että palvelu vastaa sovittua palvelukuvausta

Lapin Hyvinvointialue:

- ei ole järjestämis- tai maksuvastuussa itsemaksavien asiakkaiden palvelusta
- voi olla mukana asiakkaan palveluketjussa esim. terveydenhuollon palvelut, asiakkaan oman asioinnin kautta

Kotihoito Koivun vastuuhenkilö:

SH Petri Kallinen

p. 041 315 761

Hän vastaa myös muistutusten käsittelystä.

Alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavasta saatte halutessanne lisätietoa Lapin hyvinvointialueen kotisivuilta.

Saat yhteyden potilas- ja sosiaalivastaavaan OmaVirtu – palvelussa. Palvelu löytyy Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan palautetta. Palautetta kerätään myös vuosittaisilla kyselyillä, ja se käsitellään työyhteisössä toiminnan kehittämiseksi.

Mahdollisiin epäasiallisen kohtelun tilanteisiin puututaan välittömästi keskustelemalla asiakkaan, omaisten ja henkilöstön kanssa sekä ryhtymällä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Tarvittaessa käytetään tulkkipalveluja asiakkaan ymmärryksen varmistamiseksi.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus Valvontalain 741/2023 29-30§

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan / ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuudesta.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitusvelvollisuus

On ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja, ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan / ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai sen ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä kuten 38§ säädetään tai antaa 39§ säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tai epäedullista kohtelua ilmoituksen tekemisen vuoksi. Ilmoituksen tekeminen on lakisääteinen velvollisuus ja osa asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

Kotihoito Koivu OSK:ssa toiminnassa havaitut epäkohdat ja puutteet käsitellään viivytyksettä ja järjestelmällisesti. Palautteiden, havaintojen ja poikkeamien perusteella arvioidaan toimintaa ja tarvittaessa muutetaan käytäntöjä.

Työntekijöihin kohdistuviin epäkohtiin puututaan viipymättä asiallisesti ja ammatillisesti keskustellen. Tavoitteena on korjata tilanne, ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen sekä tukea henkilöstön osaamista.

Jokaisesta havaitusta epäkohdasta tehdään selvitys. Selvityksen perusteella:

- arvioidaan tilanteen syyt
- toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet

- seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta

Mikäli epäkohta liittyy lääkehoitoon tai lääkinällisiin laitteisiin, arvioidaan henkilöstön perehdytyksen ja koulutuksen riittävyys. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä jatkossa.

Vakavissa vaaratilanteissa toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla ja ollaan yhteydessä tarvittaviin viranomaisiin (esim. poliisi, pelastustoimi, ensihoito, sosiaaliviranomainen).

Vakavista haitta- ja vaaratapahtumista ilmoitetaan viipymättä Lapin hyvinvointialueelle:

- kirjaamo@lapha.fi
- valvonta@lapha.fi
- kirjaamo@lvv.fi

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta, jos hän on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluun. Muistutus käsitellään viipymättä palveluntuottajan toimesta, ja asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus. Muistutuksen perusteella arvioidaan ja tarvittaessa korjataan toimintaa asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Muistutuksen Kotihoito Koivu OSK:issa vastaanottaa yrittäjät Markku Koivupuu ja Virpi Tikkala. Yrittäjien ollessa estynyt esim. poissaolo, muistutuksen vastaanottaa palveluyksikön vastaava sairaanhoitaja Petri Kallinen.

Vastausaika on 1-4viikkoa.

Lisätietoja asiakkaalle: <https://lapha.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet>

Vaara, haitta ja läheltä piti -käsittely

Toiminta välittömästi:

- Työntekijä havaitsee virheen ja käy asiakkaan luona mahdollisimman pian.
- Tarkistetaan asiakkaan vointi ja varmistetaan, ettei asiakkaalle ole aiheutunut haittaa.
- Tarvittaessa otetaan yhteys lääkäriin lisäohjeiden saamiseksi.
- Informoidaan asiakasta ja tarvittaessa omaisia tilanteesta avoimesti.

Ilmoittaminen:

- Työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta välittömästi palveluyksikön vastuuhenkilölle Petri Kallinen.

- Tapahtuneesta tehdään kirjallinen selvitys.

Selvittäminen:

- Selvitetään syy esim. inhimillinen virhe, puutteellinen tiedonkulku,
- Arvioidaan, onko kyse yksittäisestä vai toistuvasta riskistä.

Korjaavat toimenpiteet:

- Käydään tilanne läpi henkilöstön kanssa.
- Tarvittaessa tarkennetaan työhöjeita.
- Vahvistetaan perehdytystä tai koulutusta.
- Muokataan työvuoro- tai käyntisuunnittelua, jos on tarve.

Seuranta:

- Vastuhenkilö seuraa, ettei vastaavia tilanteita toistu.
- Asia käsitellään viikkopalaverissa ja dokumentoidaan.

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palautteet käsitellään säännöllisesti viikkopalavereissa, joissa suunnitellaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteet otetaan käyttöön viipymättä.

Asiakkaiden ja omaisten kanssa käydään tarvittaessa keskustelua saadusta palautteesta. Palautteen perusteella päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelmia sekä kehitetään toimintaa siten, että vastaavat tilanteet eivät toistu.

Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään:

- asiakaspalautetta
- omaisten palautetta
- henkilöstön havaintoja
- riskienarvioinnin tuloksia

Kehittämistarpeet kirjataan ja niille asetetaan aikataulu sekä vastuhenkilö. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan suunnitelmallisesti.

Kotihoito Koivu OSK kehittää toimintaansa jatkuvasti ja tavoitteena on siirtyä sähköiseen asiakas- ja raportointijärjestelmään syksyn aikana, mikä tukee laadunhallintaa, tiedonkulkua ja omavalvonnan toteutumista.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Kotihoito Koivu OSK seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista systemaattisesti ja dokumentoidusti. Seurannan tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä toiminnan jatkuva kehittäminen.

Laadun ja turvallisuuden seuranta – menetelmät ja mittarit

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan seuraavilla menetelmillä ja mittareilla:

Asiakaskokemus

- vuosittainen asiakastyytyväisyyskysely (tavoitetaso $\geq 4/5$)
- jatkuva suullinen ja kirjallinen palaute sekä omaisten antama palaute.

Palvelun toteutuminen

- sovittujen käyntien toteutumisprosentti (tavoite 100 %)
- palvelusuunnitelmien ajantasaisuus (tarkistus vähintään 2x/vuosi)
- RAI-arviointien toteutuminen ajallaan

Turvallisuus

- poikkeama- ja vaaratilanneilmoitusten määrä ja laatu
- lääkehoitoon liittyvät poikkeamat (tavoite: 0 vakavaa poikkeamaa)
- kaatumistapaukset ja läheltä piti -tilanteet

Henkilöstö

- henkilöstön koulutusten toteutuminen (esim. EA, lääkehoito)
- perehdytyksen toteutuminen uusille työntekijöille

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan aktiivisesti palautteen antamiseen. Saatu palaute hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Raportointi

Laadun ja turvallisuuden seurannasta vastaavat palveluntuottaja ja palveluyksikön vastuhenkilö.

- Tulokset käsitellään viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa
- Poikkeamat raportoidaan viipymättä vastuuhenkilölle
- Keskeiset havainnot ja toimenpiteet dokumentoidaan

- Tarvittaessa raportoidaan Lapin hyvinvointialueelle ohjeistusten mukaisesti

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa.

Palveluntuottaja varmistaa, että:

- henkilöstöllä on ajantasainen tieto turvallisuusohjeista
- henkilöstöllä on riittävä osaaminen
- toimintaan on riittävät resurssit
- työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri

Henkilöstö on velvollinen:

- tunnistamaan riskit
- kirjaamaan poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet
- osallistumaan kehittämiseen

Riskienhallinnan seuranta ja arviointi

- Kaikki poikkeamat kirjataan ja käsitellään
- Tilanteet käsitellään viikoittaisissa palavereissa
- Tarvittaessa käsittelyyn osallistuvat myös asiakas ja omaiset
- Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan jatkuvasti osana arjen toimintaa.

Riskienhallinnan raportointi

- Viikoittaiset henkilöstöpalaverit
- Välitön raportointi vastuuhenkilölle vakavissa tilanteissa
- Dokumentointi omavalvontaan

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti, ja havaitut puutteet korjataan viipymättä.

Kehittämistoimenpiteiden seuranta

- Kehittämistoimenpiteet käsitellään viikoittaisissa palavereissa
- Toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö ja aikataulu
- Toteutumista seurataan systemaattisesti
- Henkilöstö osallistuu aktiivisesti kehittämiseen

Selvitysten laatiminen

Seurannasta laaditaan kirjallinen selvitys, joka sisältää:

- havaitut puutteet ja riskit
- toteutetut korjaavat toimenpiteet
- arvio toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Julkaiseminen ja päivitykset

Palveluntuottaja ja palveluyksikön vastuhenkilö vastaavat siitä, että:

- omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti
- muutokset dokumentoidaan selkeästi
- päivitetty versio julkaistaan vähintään 4 kuukauden välein
- henkilöstö tiedotetaan muutoksista viipymättä

Liitteet

Liite 1 Sanasto

Liite 2 Työkaluja organisaatioille ja ammattilaisille

Liite 3 Omavalvontasuunnitelman mallipohjan valmisteluun osallistuneet

Liite 1: Sanasto omavalvontasuunnitelma

1. Omavalvonta

Omavalvonta tarkoittaa yrityksen omaa toiminnan valvontaa ja seurannan järjestämistä, jotta voidaan varmistaa lainsäädännön, asetusten ja hyvän hoitokäytännön noudattaminen.

2. Laatu

Laadulla tarkoitetaan asiakkaalle tarjottavan palvelun vastaavuutta asiakastarpeisiin sekä sen turvallisuutta ja tehokkuutta.

3. Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus viittaa toimenpiteisiin ja käytäntöihin, jotka varmistavat asiakkaan hyvinvoinnin, terveydentilan ja turvallisuuden kotihoidossa.

4. Henkilöstön osaaminen

Henkilöstön osaaminen tarkoittaa työntekijöiden koulutusta, kokemusta ja ammattitaitoa, joka takaa laadukkaan ja turvallisen asiakaspalvelun.

5. Riskien arviointi

Riskien arviointi on prosessi, jossa tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan mahdollisia riskejä asiakkaiden hoidossa ja palvelun tuottamisessa.

6. Tarkastukset ja auditoinnit

Tarkastukset ja auditoinnit ovat säännöllisiä toiminnan arviointeja, joiden tarkoituksena on varmistaa, että palvelu vastaa laatuvaatimuksia ja lainsäädännön edellytyksiä.

7. Tavoitteet ja mittarit

Tavoitteet ja mittarit ovat omavalvontasuunnitelmassa määritettyjä selkeitä päämääriä ja mittareita, joiden avulla arvioidaan toimintaa ja laatuun liittyviä asioita.

8. Asiakaspalaute

Asiakaspalaute tarkoittaa asiakkaiden antamaa palautetta palveluista ja hoidosta. Se

on tärkeä osa omavalvontaa, sillä se mahdollistaa palvelun kehittämisen ja parantamisen.

9. Toimintakertomus

Toimintakertomus on dokumentti, johon kirjataan omavalvonnan tulokset, havaittavat puutteet ja parannusehdotukset sekä toteutetut toimenpiteet.

10. Hyvinvointi ja elämänlaatu

Hyvinvointi ja elämänlaatu tarkoittavat asiakkaan fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia sekä hänen elämänlaadun paranemista kotihoidon avulla.

11. Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolaki säätelee kotihoidon toimintaa Suomessa ja määrittelee sen vaatimukset, kuten asiakasturvallisuuden ja hoitopalvelujen laatutason.

12. Kotihoidon suunnitelma

Kotihoidon suunnitelma on yksilöllinen hoitosuunnitelma, joka tehdään asiakkaalle ja joka määrittelee, millaista hoitoa ja tukea asiakas tarvitsee.

13. Työvuorosuunnittelu

Työvuorosuunnittelu tarkoittaa henkilöstön työvuorojen ja tehtävien jakamista niin, että asiakkaille voidaan tarjota jatkuvaa ja tarpeenmukaista hoitoa.

14. Terveys- ja turvallisuusohjeet

Nämä ohjeet koskevat turvallisia työskentelykäytänteitä ja toimenpiteitä, joiden avulla varmistetaan niin asiakkaiden kuin työntekijöiden terveys ja turvallisuus.

15. Kotihoidon palvelukokonaisuus

Kotihoidon palvelukokonaisuus kattaa kaikki asiakkaalle tarjotut kotihoidon palvelut, kuten apu arjen askareissa, lääkehoito, sairaanhoito ja sosiaalinen tuki.

16. Jatkuva parantaminen

Jatkuva parantaminen on prosessi, jossa pyritään jatkuvasti kehittämään ja parantamaan kotihoidon palveluja ja toimintatapoja asiakaspalautteen ja tarkastusten perusteella.

Liite 2: Työkaluja organisaatioille ja ammattilaisille

Kotihoidon omavalvontasuunnitelmassa voi sisältää erilaisia resursseja ja työkaluja, jotka tukevat organisaation toimintaa, laadunvalvontaa ja ammattilaisten työskentelyä. Nämä työkalut auttavat varmistamaan, että kotihoidon palvelut täyttävät asetetut vaatimukset ja parantavat asiakkaiden kokemuksia.

Alla on esitelty joitakin työkaluja, joita organisaatiot ja ammattilaiset voivat käyttää omavalvonnassa ja palveluiden laadun parantamisessa.

Työkalut organisaatioille ja ammattilaisille

1. Laatu- ja riskienhallintajärjestelmät

Esimerkki: QlikView, Power BI

Laatu- ja riskienhallintajärjestelmät auttavat keräämään, analysoimaan ja raportoimaan dataa kotihoidon toiminnan ja riskienhallinnan osalta. Näiden järjestelmien avulla voidaan tunnistaa mahdolliset riskit, seurata laatutavoitteiden toteutumista ja luoda ennakoivia toimenpiteitä ongelmien estämiseksi.

Hyödyt:

Parantaa päätöksentekoa

Seuraa ja arvioi palvelun laatua

Varmistaa lainsäädännön noudattamisen

2. Kehityskeskustelupohjat ja arviointilomakkeet

Esimerkki: Työpaikan kehityskeskustelupohjat, Suunnitelmallinen palautteenkeruu

Nämä työkalut auttavat ammattilaisia arvioimaan omaa työtään, tunnistamaan vahvuuksia ja

kehittämiskohteita sekä suunnittelemaan henkilökohtaisia kehitystavoitteita. Arviointilomakkeet voivat sisältää kysymyksiä asiakkaiden tyytyväisyydestä, työntekijöiden osaamisesta ja toiminnan sujuvuudesta.

Hyödyt:

Edistää ammatillista kehitystä

Parantaa henkilöstön motivaatiota ja osaamista

Tarjoaa palautetta organisaation toiminnasta

3. Sosiaalihuoltolain ja kotihoidon säädöksiin seuranta-työkalut

Esimerkki: Lainsäädännön seuraamisjärjestelmät

Seuranta-työkalut, jotka auttavat organisaatioita ja ammattilaisia pysymään ajan tasalla sosiaalihuoltolain ja muiden säädösten muutoksista. Näitä työkaluja voivat olla esimerkiksi automaattisesti päivittyvät lainsäädäntöportaalit, jotka lähettävät ilmoituksia muutoksista.

Hyödyt:

Varmistaa lainsäädännön noudattamisen

Vähentää lakikysymysten aiheuttamia riskejä

Parantaa asiakasturvallisuutta

4. Asiakaspalautteen keräämisen työkalut

Esimerkki: Google Forms, SurveyMonkey, Customer Satisfaction Surveys

Asiakaspalautteen kerääminen on olennainen osa omavalvontaa. Erilaiset kyselyt ja palautelomakkeet voivat auttaa organisaatiota saamaan arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tarpeista. Digitaaliset työkalut mahdollistavat palautteen keräämisen nopeasti ja helposti.

Hyödyt:

Parantaa asiakaskokemusta

Mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen

Antaa konkreettista tietoa parannuskohteista

5. Työvuorosuunnittelutyökalut

Esimerkki: Rotaatiot ja vuorosuunnittelusovellukset (Shiftboard, Deputy)

Työvuorosuunnittelutyökalut helpottavat henkilöstön vuorojen ja työaikojen hallintaa. Erityisesti kotihoidossa työntekijöiden työvuorojen suunnittelu on kriittistä, jotta asiakkaille voidaan taata tarvittavat palvelut oikea-aikaisesti. Näiden työkalujen avulla voidaan optimoida resurssien käyttö ja varmistaa, että tarvittavat taidot ovat aina käytettävissä.

Hyödyt:

Varmistaa palvelun jatkuvuuden

Parantaa työntekijöiden työhyvinvointia

Helpottaa henkilöstön saatavuutta ja aikataulutusta

6. Hoitosuunnitelmien ja asiakastietojen hallintatyökalut

Esimerkki: Kotihoidon asiakastietojärjestelmät (Esim. ProTulos, Mediatool)

Hoitosuunnitelmien ja asiakastietojen hallintajärjestelmät auttavat keräämään ja seuraamaan asiakkaiden hoitotietoja, tarpeita ja suunnitelmia. Nämä järjestelmät mahdollistavat hoitohistorian seurannan, lääkityksen valvonnan ja yhteydenpidon asiakkaan omaisten kanssa.

Hyödyt:

Parantaa asiakasturvallisuutta

Helpottaa tietojen jakamista eri ammattilaisten välillä

Vähentää virheiden riskiä hoitoprosessissa

7. Koulutus- ja päivitystyökalut

Esimerkki: E-oppimisportaalit (esim. Moodle, TalentLMS)

Koulutus ja jatkuva osaamisen kehittäminen ovat avainasemassa kotihoidossa. E-oppimisportaalit mahdollistavat jatkuvan koulutuksen ja päivityksen, joka kattaa esimerkiksi uusimmat lainsäädännön muutokset, lääkehoidon turvallisuuden tai asiakasturvallisuuteen liittyvät ohjeet.

Hyödyt:

Mahdollistaa joustavan ja jatkuvan oppimisen

Parantaa henkilöstön osaamista ja pätevyyttä

Varmistaa lainsäädännön ja käytäntöjen ajantasaisuuden

8. Auditointi- ja tarkastustyökalut

Esimerkki: Sisäinen auditointi (esim. Auditz, SafeAudit)

Auditointityökalut auttavat organisaatiota suorittamaan sisäisiä tarkastuksia ja varmistamaan, että kotihoidon palvelut toteutetaan laatuvaatimusten ja säädöksen mukaisesti.

Auditointityökalut voivat sisältää tarkastuslistoja, seurantadokumentteja ja raportointiominaisuuksia.

Hyödyt:

Parantaa palvelun laatua

Varmistaa säädösten ja ohjeistojen noudattamisen

Antaa tietoa toiminnan vahvuuksista ja heikkouksista

9. Kommunikointivälineet ja tiimityökalut

Esimerkki: Microsoft Teams, Slack, Trello

Kommunikointi on erityisen tärkeää kotihoidossa, jossa tiimin jäsenet saattavat työskennellä eri paikoissa. Digitaaliset tiimityökalut mahdollistavat reaaliaikaisen viestinnän, tehtävien jakamisen ja asiakastietojen jakamisen.

Hyödyt:

Parantaa tiimityötä ja yhteydenpitoa

Varmistaa, että kaikki tiimin jäsenet ovat ajantasalla

Nopea tiedonvaihto ja virheiden vähentäminen

10. Turvallisuus- ja hätätilanteiden hallintatyökalut

Esimerkki: Hätätalmoitusjärjestelmät, Vartiointipalveluiden integraatiot

Kotihoidon palveluissa on tärkeää olla valmiina hätätilanteisiin, kuten sairaskohtauksiin tai tapaturmiin. Turvallisuustyökalut voivat auttaa organisaatiota hallitsemaan hätätilanteita ja varmistamaan, että oikeat toimenpiteet käynnistetään nopeasti.

Hyödyt:

Varmistaa nopean ja asianmukaisen toiminnan hätätilanteissa

Parantaa työntekijöiden turvallisuutta

Minimoi mahdolliset vaarat asiakkaille