

# Kotihoito

# Omavalvontasuunnitelma

2022



*Kaupunkielämää vuodesta 1442*



Inspecta Sertifiointi Oy

## SISÄLTÖ Päivitys 10.3.2022

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	4
Palveluntuottaja .....	4
Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus .....	4
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat .....	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
Toiminta-ajatus .....	4
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
Riskienhallinta .....	5
Korjaavat toimenpiteet .....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? .....	7
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) .....	8
Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
Palvelutarpeen arviointi .....	9
Hoito- ja palvelussuunnitelma sekä aktivointisuunnitelma .....	10
Asiakkaan kohtelu .....	11
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	11
Asiakkaan osallisuus .....	12
Asiakkaan oikeusturva .....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	14
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	14
Ravitsemus .....	15
Hygieniäkäytännöt .....	15
Terveysten- ja sairaanhoito .....	16
Lääkehoito .....	17
Monialainen yhteistyö .....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	18

Henkilöstö.....	18
Toimitilat.....	21
Teknologiset ratkaisut .....	21
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	23
Asiakastyön kirjaaminen .....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	25
Toiminnassa todetut kehittämistarpeet.....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	26
LÄHTEET.....	27

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Nimi** Rauman kaupunki

**Y-tunnus** 0138780-9

**Kunnan nimi** Rauma

**Sote-alueen nimi** Satakunta

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

**Nimi** Kotihoito

**Katuosoite** Steniuksenkatu 6

**Postinumero** 26100

**Postitoimipaikka** Rauma

**Sijaintikunta yhteystietoineen** Rauma kaupunki, PL 41, 26101 Rauma

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

SOTE/Ikääntyneiden palvelut/Kotihoito

**Esimies** Palvelupäällikkö Päivi Kovanen

**Puhelin** 0447935257

**Sähköposti** [paivi.kovanen@rauma.fi](mailto:paivi.kovanen@rauma.fi)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

AddSecure Turvapuhelinpalvelu, alihankkijana Kantrai Oy.

Alihankintana tuotettuja palveluita valvotaan palaverien, tapaamisten ja asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Sisällöt, laatuvaatimukset sekä asiakasturvallisuusvaatimukset kirjataan kilpailutusasiakirjoihin ja sopimuksiin. Myös säännöllisesti toteutettavista palavereista sovitaan asiakirjoissa. Em. asioissa toteutetaan jatkuvaa seurantaa ja mahdollisissa epäkohta-asioissa niihin puututaan viipymättä.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Kotihoidon tavoitteena on kehittää ja tuottaa kotihoidon palveluja pääsääntöisesti ikäihmisille, joiden toimintakyky on ikääntymisen, sairauden tai muun syyn vuoksi alentunut niin, että he avun turvin voisivat asua omassa kodissaan mahdollisimman omatoimisesti, turvallisesti ja mahdollisimman pitkään.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot: Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakkaan elämänkaaren ja kodin kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus, luotettavuus, turvallisuus

Toimintaperiaatteet: Tuottaa yksilöllisesti suunniteltuja, laadukkaita kotihoidon palveluja pääasiassa ikäihmisille niin, että kotona asuminen on mahdollista. Palvelu tuotetaan omana toimintana ja/tai myöntämällä asiakkaalle hoivapalveluihin suunnattu palveluseteli.

Asiakkaiden palvelujen tarve arvioidaan säännöllisesti ja reagoidaan muutoksiin. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Tavoitteena on asiakkaan normaalin elämän sujuminen kotona ja kodin ulkopuolella.

Tehtävät: Palvelutarpeen arviointi (myös jatkuva), suunnittelu ja kehittäminen, ohjaus, hoivatyö, sairaanhoito ja kotihoidon tukipalvelut

## **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **Riskienhallinta**

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Kotihoidon koko henkilöstöllä on velvollisuus toimia omalta osalta vastuullisesti, sekä huolehtia riskien ja epäkohtien huomioimisesta ja niistä edelleen tiedottamisesta. Työpaikan ja toiminnan riskit arvioidaan vuosittain ja näiden perusteella laaditaan toimintasuunnitelman riskien ehkäisemiseksi tai minimoimiseksi. Kotihoidon riskiarvioinnissa keskeisimmiksi riskeiksi nousivat ergonomiset ja tukija liikuntaelinten kuormitustekijät, sekä psykososiaaliset kuormitustekijät, mm. yksintyöskentely. Näihin on pyritty vaikuttamaan työn suunnittelulla ja organisoinnilla (mm. päivittäisten toimintojen ja työnjaon kehittäminen, tehtävänjako vastualueittain, työaika-autonomia, ergonominen työvuoro-suunnittelu) sekä panostamalla hyvään perehdytykseen. Yksikön koulutussuunnitelmassa on otettu huomioon riskien hallinnan näkökulmat pyrkiä järjestämään henkilöstölle kohdennettua koulutusta riskien hallinnan kannalta keskeisten toimenpiteiden ja tavoitteiden saavuttamiseksi (mm. säännöllinen ergo-koulutus)

### **Riskien tunnistaminen**

Kotihoidossa noudatetaan asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa.

Rauman kaupungilla on käytössä HaiPro-työkalu. Työkalun avulla käsitellään niin asiakasturvallisuus-, työturvallisuus-, sisäilma-, kuin tietoturvapoiikkeamatkin. Haipron sisällä on myös riskiarviointityökalu, jonka kautta tehdään niin riskiarvioinnit kuin työpaikkaselvityksetkin. Riskiarvioinnit tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Haipron kautta tehdään myös vuosittain henkilöstölle kohdennetut työhyvinvointikyselyt.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoiikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Henkilökunta tai muut toimipisteessä asioivat henkilöt voivat tuoda esille havaitsemiaan riskitekijöitä yksikön esimiehelle joko suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti (Rauman kaupungin palautejärjestelmä, HaiPro, sähköposti).

Yksiköissä tehdään vuosittain riskiarviointi HaiPro (WPro)- ohjelmalla. Havaittujen riskien perusteella laaditaan toimintasuunnitelma riskien ehkäisemiseksi tai minimoimiseksi.

Rauman sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä sähköinen vaara- ja haittatapahtumien, sekä läheltä piti- tilanteiden ilmoitusjärjestelmä HaiPro. HaiPron kautta raportoidaan ja käsitellään asiakasturvallisuuteen liittyvät vaara ja haittatapahtumat sekä läheltä piti –tilanteet. HaiPro ohjelmassa käsitellään myös työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat.

Alihankintana ostettuja palveluita koskevista riskeistä ja poikkeamista ollaan yhteydessä hankintasopimuksessa määriteltyjen reklamaatio ja palautekanavien kautta palvelun tuottajaan.

## **Kotihoidon toimintaan liittyvät keskeiset riskit**

- o Yksin työskentely (riskiluokka 3)
  - o Asiakkaan ennalta-arvaamaton käyttäytyminen
  - o Väkivallan uhka
  - o fyysiset rajoitteet
    - riskienhallintakeinoina perehdytys, koulutus (mm. Ergo-koulutus) ja osaaminen
    - Tarvittaessa parityöskentely
- o Työn määrä ja työtahti (riskiluokka 2)
  - o Työtahtiin ei voi vaikuttaa
  - o Sijaispulan takia ylityöt
  - o Huonokuntoiset asiakkaat
    - riskienhallintakeinoina lyhytaikaisten sijaisten määrän minimointi, sekä perehdytys ja koulutus
- o Lääketurvallisuus (riskiluokka 2)
  - o Lääkkeiden kuljetus asiakkaille
    - riskienhallintakeinoina lääkehoitosuunnitelmat, lääkehoitoluvat, perehdytys ja koulutus
- o Hygienia (mm. Covid19) (riskiluokka 3)
  - riskienhallintakeinoina perehdytys, koulutus ja ajantasaisten ohjeiden noudattaminen
- o Työskentelyolosuhteet ja työvälineet (riskiluokka 3)
  - o Siirtymät asiakaskäyntien välissä (mm. Sääolosuhteet, liikenne)
    - Asianmukainen varustautuminen, varovaisuus liikenteessä
  - o Vaihtelevat olosuhteet asiakkaiden kodeissa
    - Apuvälineet, tiedottaminen, yhteistyö eri tahojen kanssa
  - o Mobiililaitteiden ajoittainen toimimattomuus
    - Asiakaskäyntien varmuuskopiot
- o Tiedonkulku (riskiluokka 3)
  - riskienhallintakeinoina monipuolinen tiedottaminen: tiimipalaverit, sähköpostit, avoinkeskustelu ja ilmoitustaulujen käyttö

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

## **Riskien käsitleminen**

HAIPRO-järjestelmään tehdään ilmoitus sattuneesta tapahtumasta tai läheltä piti tilanteesta. Ilmoitukset menevät alueiden esimiehille, jotka käsittelevät saapuneet ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa.

Tavoitteena on syyllistämättömän ilmapiirin luominen, toiminnan kehittäminen ja sattuneista tapah- tumista oppiminen. Tilaston perusteella voidaan tarkastella liittyvätkö haittatapahtumat esimerkiksi tiettyihin vuoroihin jne.

Keskustelu ”läheltä piti” -tilanteista on jatkuvaa ja vertaistuellista. HAIPRO-järjestelmässä tehdään myös väkivaltatilanteisiin liittyvä ilmoitus. Lisäksi järjestelmään viedään työtaturmailmoitukset.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Mikäli yksikössä havaitaan haitta tai vaaratapahtuma tai läheltä piti –tilanne, tilanteen korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Tilanteen tai epäkohdan syy selvitetään, jotta tapahtuman toistuminen voidaan estää.

Mikäli havaitut poikkeamat koskevat laajempaa kokonaisuutta käsitellään ne tarkoituksenmukai- sesti joko kotihoidon johtoryhmässä, vanhuspalveluiden johtoryhmässä tai sosiaali- ja terveystoi- mialan johtoryhmässä.

HAIPRO-järjestelmästä laaditaan koko ikääntyneiden palveluita koskeva raportti puolen vuoden välein. Raportti käsitellään ikääntyneiden palvelujen johtoryhmässä sekä sosiaali- ja terveystoi- mialan johtoryhmässä. Raportissa nostetaan esiin keskeisemmät aihealueet ja mahdolliset löyty- neet parannusehdotukset. Raportti toimii osaltaan kehittämistyön ja toiminnan resursoinnin poh- jana.

Tarvittaessa ilmoitetut vaara- ja haittatapahtumat viedään käsiteltäväksi kaupungin työsuojelupal- tuutetulle tai muille yhteistyötahoille.

## **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henki- lökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Uudet toimintaohjeet ja menettelytavat viedään henkilöstön tietoon tiimipalavereiden yhteydessä sekä sähköisesti sähköpostin ja/tai intranetin välityksellä. Mikäli toimintamuutokset koskevat laa- jempaa kokonaisuutta käsitellään asiat johtoryhmissä ja tiedotetaan henkilökunnalle sekä sähköi- sesti, että tiimipalavereiden yhteydessä.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Kotihoidon palvelupäällikkö Päivi Kovanen ja palveluesimiehet:

Kovanen Päivi  
kotihoidon palvelupäällikkö  
puh. 044 793 5257  
[paivi.kovanen@rauma.fi](mailto:paivi.kovanen@rauma.fi)

Arvo Sari  
palveluesimies  
puh. 044 403 4371  
[sari.arvo@rauma.fi](mailto:sari.arvo@rauma.fi)

Liesmäki Anneli  
palveluesimies  
puh. 050 589 4905  
[anneli.liesmaki@rauma.fi](mailto:anneli.liesmaki@rauma.fi)

Justen-Hietarinne Krista  
palveluesimies  
puh. 044 371 8671  
[krista.justen-hietarinne@rauma.fi](mailto:krista.justen-hietarinne@rauma.fi)

Kankaansyrjä Johanna  
palveluesimies  
Puh. 044 793 5134  
[johanna.kankaansyrja@rauma.fi](mailto:johanna.kankaansyrja@rauma.fi)

Vainio Tanja  
palveluesimies  
puh. 050 2317  
[tanja.vainio@rauma.fi](mailto:tanja.vainio@rauma.fi)

Valtonen Katja  
Palveluesimies  
puh. 044 793 5510  
[katja.valtonen@rauma.fi](mailto:katja.valtonen@rauma.fi)

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

### **Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen.**

Kotihoidon henkilöstölle tulee antaa mahdollisuus osallistua suunnitelman laadintaan ja päivitykseen. Hyväksytty, päivitetty suunnitelma asetetaan näkyviin toimintayksikön tiloihin sekä [www.rauma.fi](http://www.rauma.fi) sivustolle.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kovanen Päivi  
kotihoidon palvelupäällikkö  
puh. 044 793 5257



Seuranta toteutuneesta omavalvonnasta sekä suunnitelman hyväksyminen

Ikääntyneiden palvelujen johtaja:

Lindström Tuuli

puh. 044 793 3360

[tuuli.lindstrom@rauma.fi](mailto:tuuli.lindstrom@rauma.fi)

### **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa tai silloin kuin siihen on tullut muutoksia. Omavalvontasuunnitelma sisällytetään aina myös uuden työntekijän perehdytykseen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi, vuosikellon mukaisesti ja aina tarvittaessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma (liitteinen) on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla. Omavalvonta löytyy henkilökunnan luettavaksi Rauman kaupungin sosiaali- ja terveysalan omasta intranetistä Majakasta sekä Rauman kaupungin internet sivustolta ([linkki](#))

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kotihoidon palvelujen piiriin tuleminen edellyttää arviointiyksikön, kotiutustiimin tai vastuusairaanhoidajan tekemää palvelutarpeen arviointia. Arviointikäynnillä annetaan asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa sekä kartoitetaan asiakkaan toimintakyky, voimavarat, asuinolosuhteet, sairaudet, sosiaalinen verkosto ja asiakkaan mahdolliset sosiaalietuudet. Arviointi sisältää mm. liikkumiseen, ravitsemukseen, lääkehoitoon ja osallisuuteen liittyvää arviointia. Arvioinnissa apuna käytetään toimintakykymittareita (mm. RAVA, Barthel ja MMSE). Lisäksi kartoitetaan asiakkaan omaisten, lähipiirin, yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistumismahdollisuudet asiakkaan hyvinvointiin. Yksilöllisesti laaditussa hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan tarpeellisista palveluista ja tukitoimista sekä kirjataan asiakkaan omat tavoitteet kuntoutumiseen ja hoitoon liittyen.

Toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta kotona asuminen on vanhukselle ensisijainen vaihtoehto. Ennen ympärivuorokautisen hoivan virallisen hakuprosessin käynnistymistä on kotihoidon tarkistettava, että palvelut ja muu asumisen tuki eivät ole enää riittäviä ja mahdollisia.

Rauman kaupunki ottaa käyttöön RAI (Resident Assessment Instrument) mittariston vuoden 2022 aikana. RAI:n avulla asukkaiden palvelutarpeen arvioinnista tulee yhdenmukaisempaa, säännönmukaista ja luotettavampaa.

## **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaalle tehdään aina kirjallinen päätös kotihoidon säännöllisen hoidon palveluista. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on aina ensisijaisesti asiakkaan oma näkemys/tarve tilanteestaan ja palveluiden tarpeesta. Palvelutarve tehdään näkyväksi asiakkaan henkilökohtaisessa hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma sekä aktivointisuunnitelma**

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen nimeämänsä läheisen kanssa ja se kirjataan Lifecare potilastietojärjestelmään. Suunnitelmia tarkistetaan aina tarvittaessa. Väliarviot suunnitelmista tulee tehdä kolmen kuukauden välein. Palvelut toteutetaan omana toimintana, poikkeustilanteissa tilapäisenä ostopalveluna tai myöntämällä asiakkaalle palveluseteli, jolloin asiakas voi ostaa tarvittavan palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta.

Henkilökunta perehtyy tiimensä jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tehtävät ja tavoitteet kirjataan päiväkohtaisiin toiminnanohjausjärjestelmän (Tiedon optimointi) tietoihin ja henkilöstö toimii suunnitelman mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on hoidon toteuttamisen lähtökohta ja tavoitteisiin peilaten henkilöstö kirjaa kuvailevasti hoidon toteutumista sekä arvioi hoidon vaikuttavuutta

## **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Yksilöllisesti laaditussa hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan tarpeellisista palveluista ja tukitoimista. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa. Asiakas voi halutessaan vähentää tai keskeyttää palvelun. Asiakas antaa suostumuksensa käsitellä häntä koskevaa tietoa ja luovuttaa tietoa muille asiakasta hoitaville tahoille. Tiedot ovat luottamuksellisia ja työntekijöillä on asiakkaan asioista ehdoton vaitiolovelvollisuus.

## **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Tiimin vastuulähihoitaja/omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa seuraa ja huolehtii, että asiakkaan palvelu toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti niin, että asiakkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut. Sairaanhoitaja ja omahoitaja huolehtivat, että työyhteisö tuntee asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön sekä tiedottaa muita siinä tapahtuneista muutoksista.

Asiakkaiden hoidosta ja hoivasta keskustellaan työyhteisössä. Jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen toteuttamaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

Tiimien palveluesimiehet vastaavat siitä, että jokainen työntekijä on saanut riittävän perehdytyksen työtehtäviinsä ja noudattaa työstä annettuja ohjeita.

## **Asiakkaan kohtelu**

**Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista vahvistetaan siten, että asiakkaan voimavaroista ja elämänhistoriasta kerätään tietoa asiakkaalta itseltään tai hänen läheisiltään voimavarakartoituksen avulla. Asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelun ja arjen toiminnan lähtökohtana ovat aina ensisijaisesti asiakkaan oma tahto, mielipide, mieltymykset ja toiveet. Asiakas osallistuu hoitoa ja arkitoimintoja koskevaan päätöksentekoon niin paljon kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista. Niin kauan kuin asiakas kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustaja tai muun läheisen mielipiteen asemasta.

**Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Asiakkaan kotona työskennellään asiakkaan ehdoilla. Rauman ikääntyneiden palveluissa on laadittu yhteinen toimintaohje asiakkaan rajoitteiden käytöstä

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

**Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Turvaliedet, sänkyjen laidat, turvalukot, hygienihaalarit, lukollinen lääkekaappi sekä aineiden ja esineiden haltuunotto.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

**Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

”Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (esim. käytös ja kaltoinkohtelu) on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan. Ilmoituksessa apuna käytetään henkilökunnan ilmoituslomaketta.”

”Ilmoitus tehdään hoitavan yksikön esimiehelle. Asia käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa edelleen kotihoidon johtoryhmässä. Virheellinen toimintatapa korjataan ja asia käsitellään sekä ohjeistetaan kyseisessä yksikössä. Asia viedään tietyksi palvelupäällikön kautta ikääntyneiden palvelujen johtajalle. Mikäli virheellistä toimintaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoittajan viedä asia aluehallintoviraston tietoon.”

Asia tulee ottaa puheeksi heti sen havaittuaan kyseisen hoitajan ja hänen esimiehensä kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus myös tehdä hoidosta muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai [muistutuslomakkeelle](#). Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta kanteluun aluehallintoviranomaiselle.

## **Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**  
**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Kotihoidossa järjestetään erilaisia mahdollisuuksia jättää palautetta kotihoidon toiminnasta. Suullinen tapa koetaan luontevimmaksi. Yhteystietoja jaetaan asiakkaille ja mahdollisille tuleville asiakkaille. Ikäneuvontapuhelimeen tulleet kysymykset ja viestit käsitellään säännöllisesti. Mietitään uusia tapoja kerätä palautetta, esimerkiksi sähköiset muodot. Palautteita toivotaan omalla nimellä, jotta mahdolliset korjaavat toimenpiteen voitaisiin kohdentaa oikein.

Rauman kaupungin ikääntyneiden palvelujen asiakastytyväisyyskysely laaditaan asiakkaille ja omaisille joka toinen vuosi. Suurin osa kotihoidon asiakkaista vastaa kyselyyn itse. Myös omainen on vastannut tai avustanut asiakasta lomakkeen täytössä, mikäli asiakas ei siihen itse kykene.

Kotihoidossa on järjestetty teemallisia omaisteniltoja, mm. lääkäripalveluista, ikäihmisen aistitoiminnoista jne. Tilaisuuksiin ovat voineet osallistua sekä omaiset, että asiakkaat. Tilaisuuksissa on voinut keskustella hoitajien, esimiesten sekä muiden asiantuntijoiden kanssa.

Kaupungilla on käytössä ”[sinivuokkolomake](#)”, jolla voi kirjallisena jättää palautteen yksikköjen palautepostilaatikoihin. Trimble-palautejärjestelmä on otettu käyttöön v. 2017. Palautepalvelu löytyy [www.rauma.fi](#) sivustolta.

Jatkuvaa, suoraa palautetta hoito/hoivatilanteista asiakkaalta tai omaiselta tai esimerkiksi puhelimitse saatuna ja kirjattuna, käsitellään tiimeissä hoitajien ja esimiehen kesken.

Yhteistyötahoilta saatua palautetta käsitellään esimiehen kanssa tiimeissä.

Palautteiden perusteella voidaan muuttaa ja kehittää palvelua, yksikön toimintatapoja ja yhteistyömuotoja.

Rauman SOTEn sisäisessä intrassa, ikääntyneiden palveluiden sivustolla on positiivisen palautteen linkki, johon jokainen voi kirjata suullisesti saamiaan/havaitsemiaan positiivisia palautteitaan niin henkilöistä kuin toiminnoistakin. Palautteet vastaanottaa laatukoordinaattori ja toimittaa tiimien palveluesimiehille. Palautteet kirjataan myös ikääntyneiden palveluiden johtoryhmän muistion liitteeksi ja niistä tehdään yhteenveto puolivuositain sisäiseen intraan toiminnan seuranta kirjastoon.

Palautetta toivotaan myös 2019-2020 käyttöön otetun Onerva hoivaviestinnän kautta. [www.onerva-hoiva.fi](#)

## Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Alueelliset tiimit käsittelevät asiakaspalautteen tiimikokouksissa esimiesten valmistelemana ja koko työyhteisö käsittelee palautteen työyhteisökokouksessa kotihoidon palvelupäällikön valmistelemana. Palautteita verrataan edellisiin ja arvioidaan toiminnan kehittymistä.

Kahden vuoden välein (parittomina vuosina) järjestettävästä asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset lähetetään lähiesimiehille, jotka yhdessä henkilöstön kanssa miettivät toiminnan kehittämiskohtia. Kehittämiskohdat kirjataan ylös ja niihin palataan puolen vuoden päästä. Koko ikääntyneiden palveluiden yhteinen asiakastyytyväisyyskyselyn kooste käsitellään myös ikääntyneiden palveluiden johtoryhmässä kehitysehdotuksineen ja koosteet tallennetaan sisäiseen intraan, Majakkaan. Lyhyt kooste julkaistaan myös [www.rauma.fi](http://www.rauma.fi) sivustolla.

Saatuja asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### Muistutuksen vastaanottaja

Ikääntyneiden palveluiden johtaja  
Tuuli Lindström  
Sote hallinto, Steniuksenkatu 2,  
26100 Rauma  
puh. 044 793 3360  
[tuuli.lindstrom@rauma.fi](mailto:tuuli.lindstrom@rauma.fi)

## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies

p. 044 707 9132, klo 9–15  
Kaupungintalo  
Kokoushuone 3, 2. kerros  
Kanalinranta 3, Rauma

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa mm. muistutuksen tekemisessä. Neuvonta liittyy sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Sosiaaliasiamieheltä saat puolueetonta tietoa eri sosiaalihuollon lakien soveltamisesta ja asuinkuntasi käytännöistä sosiaalihuollossa. Asiat voivat liittyä kunnan tuottamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin.

**Potilasasiamiehen palvelut Rauman kaupungissa**

Potilasasiamies, puh. 044 403 5548  
vastaanotto keskiviikkoisin klo 8-16.

Mikäli potilaan hoidossa tai kohtelussa on ilmennyt ongelmia, toivotaan asiakkaan keskustelevan asiasta ensin kyseisen lääkärin tai hoitajan kanssa.

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonta

029 505 3050

ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

Valtakunnallisesti toimiva kuluttajaneuvonta voi sovittaa riitaa puolestasi, neuvoa mitä voit vaatia, ohjata oikean viranomaisen puoleen ja auttaa tekemään valituksen kuluttajariitalautakuntaan.

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

Muistutukset osoitetaan sosiaali- ja terveystieteiden valtiokunnalle. Rauman kaupungin sivuilta löytyy lomake ”Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus” (linkki lomakkeeseen). Sen jälkeen ne käsitellään esimiehen ja työntekijän kesken sekä kotihoidon tiimeissä. Valiokunnalle laaditaan selvitys asiasta ja asiakkaalle annetaan asia tiedoksi. Yksikköön kohdistuneet muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Muistutuksiin annetaan aina kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastineesta käy ilmi mahdolliset muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukseen on annettava kohtuullisessa ajassa selkeästi perusteltu kirjallinen ratkaisu.

Kohtuullinen aika on Valviran ohjauksen mukaan 1-4 viikkoa, ja oikeusasiamiehen kannanoton mukaan asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa selvitystyötä 1-2 kuukautta.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta****Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Yksilöllistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa sovelletaan elämänkaarimallia; kirjataan voimavarakartoitukseen asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet, vahvuudet, mieltymykset, tottumukset ja voimavarat sekä sosiaaliset verkostot.

Asiakkaan toimintakyky nähdään laajana kokonaisuutena, joka pitää sisällään fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen näkökulman. Kotihoidon toimintamallina on toimintakykyä tukeva työote, joka tarkoittaa asiakkaan olemassa olevien voimavarojen hyödyntämistä, ylläpitämistä ja mahdollista lisäämistä. Asiakkaan voimavaroja kartoitetaan laajasti erilaisin mittarein (mm. MMSE,

Rava) ja haastatteluin (asiakas ja läheiset). Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan konkreettiset menetelmät ja mahdolliset tavoitteet asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämiseksi.

### **Miten asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan:

- o Aktivoidaan asiakasta kotona arjen askareissa
- o Huomioidaan ulkoilu hoito- ja palvelusuunnitelmassa
- o Tiedotetaan erilaisista tapahtumista ja osallistumismahdollisuuksista.
- o Avustajakeskuksen tai kulttuurikaverin käyttö; saattaja tilaisuuksiin.
- o Kuntouttava, voimavaralähtöinen hoitotyö.
- o Lääkinnällisen kuntoutuksen, hyvinvointia edistävien palvelujen ja kotihoidon yhteistyö kotikuntoutuksessa.
- o Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevista asioista keskustellaan aktiivisesti asiakkaan, läheisten ja henkilökunnan kesken.

Rauman kaupungin ikääntyneiden palvelut ottaa käyttöön RAI (Resident Assessment Instrument) mittariston vuoden 2022 aikana. RAI järjestelmästä saadaan laajasti tietoa asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevista asioista.

### **Ravitsemus**

Kiinnitetään huomiota asiakkaan ravitsemustottumuksiin ja mahdollisiin haasteisiin kotitilanteessa. Ohjataan ja neuvotaan tarvittaessa. Tarvittaessa käytetään MNA-mittaria ravitsemuksen muutosten tarkastelussa.

Rauman kaupungille on laadittu ravitsemuskäsikirja, ”Ravitsemuksen linjauksia ikäihmisten hoitoon – vuodeosastot, asumispalvelut ja kotihoito”. ([linkki Ravitsemuskäsikirjaan](#))

Hoitohenkilökunnalle tarjotaan säännöllisesti koulutusta koskien ikäihmisten ravitsemusta.

### **Hygieniäkäytännöt**

Rauman kaupungissa työskentelee kaksi nimettyä hygieniahoitajaa ja kotihoidossa on omat hygieniaavastaavat. Hygieniahoitaja kokoon kutsuu hygieniaavastaavat yhteistyöpalaveriin määräajoin. Hygieniaavastaavat vastaavat omalta osaltaan siitä, että uudet toimintaohjeet tavoittavat muut työntekijät. Ohjeistukset tallennetaan sisäiseen intraan Majakkaan. Käsidesitilastoja seurataan vuosittain.

Rauman kaupungin sosiaali- ja terveysalan yhteiset hygieniaohjeet löytyvät kaupungin intranetistä. Ohjeet perustuvat Satakunnan sairaanhoitopiirin hygieniaohjaisiin ja niitä päivitetään tarvittaessa. Ongelmatilanteissa yksiköt tekevät kiinteää yhteistyötä Rauman kaupungin hygieniahoitajien sekä tartuntataudeista vastaavan lääkärin kanssa.



Pandemiatilanteessa erillinen pandemiatyöryhmä ohjeistaa kaupungin työntekijöitä valtakunnallisia ohjeistuksia seuraten. Myös riskienhallinnassa otetaan huomioon hygienianäkökulma sekä vallitsevat ohjeistukset.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan aina myös hygienianäkökulma huomioon ottaen. Henkilöstö suorittaa ”Tavanomaiset varotoimet” verkkokurssin.

Rauman kaupungin hygieniahoitaja (ikäntyneiden palvelut)  
Mirva Aaltonen, puhelin: 040 180 9894

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Miten varmistetaan asukkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Kotikäyntien tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaan toimintakykyä. Terveyttä tuetaan huomioimalla kokonaisvaltaisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet. Hoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti asiakasnäkökulma huomioiden. Tarvittaessa asiakkaalle tilataan lääkäriaika. Kotikäynneillä tehdään sairaanhoidollisia toimenpiteitä sekä huolehditaan asiakkaan ennaltaehkäisevästä hoitotyöstä.

Kotikäynneillä tarkastetaan asiakkaan vointi (toimintakyky, fyysinen, - psyykinen-, somaattinen, sekä suun terveydentila, ravitsemus, asuinympäristö ym. asiat), joihin liittyvät MMSE, MNA, ADL, GDS-seula ym. mittarit. Kotona otetaan verinäytteitä, bakteerinäytteitä, erityyppisiin liittyviä näytteitä, hoidetaan haavoja ym. toimenpiteitä sekä huolehditaan lääkehoidosta. Asiakasta tuetaan selviämään päivittäisistä toiminnoistaan mm. keskustelemalla.

Lääkärin määräyksestä seurataan tarvittaessa tiheämmin rr-, hgt- ja verikoearvoja. Tärkeää on myös asiakkaan psyykinen ja kognitiivinen toimintakyky. Kotona asuville kotihoidon asiakkaille tarjotaan mm. kausi-influenssarokotukset (sekä mahdolliset pneumokokkrokotukset) ohjeiden mukaisesti.

Ei-kiireellisissä tapauksissa varataan aika lääkärin vastaanotolta tai yksityislääkäriltä. Asiakkaan mukaan lähtee yleensä joku asiakkaan tunteva henkilö (läheinen, joskus myös hoitohenkilökuntaan kuuluva).

Kotihoidon lääkäri tekee tarvittaessa säännöllisille kotihoidon asiakkaille kotikäyntejä tai asiakas voi myös tulla lääkärin vastaanotolle kotihoitoon. Tilapäiset kotihoidon sairaanhoitoasiakkaat ohjataan ensisijaisesti lääkärinvastaanotolle avoterveydenhuollon vastaanotolle tai yksityiselle lääkärille.

Hoidon tarpeen arvion tekee käynnin yhteydessä tai asiakkaan/läheisen ilmoituksesta sairaanhoitaja, lähihoitaja sekä/tai mahdollisesti paikalle hälytetty pelastuslaitoksen henkilöstö. Rauman kaupungilla kotisairaalan yhteydessä toimii mobiilihoitaja, joka on tavoitettavissa ympäri vuorokauden. Mobiilihoitajan kautta saadaan konsultaatio yhteys lääkäriin. Tarvittaessa asiakas lähetetään päivystykseen. Kiireellisissä, lääkärin hoitoa vaativissa tapauksissa asiakas kuljetetaan ambulanssilla yleisimmin (Porin) päivystykseen tai tarvittavalle taholle jatkohoitoon.

Asiakkaille, joilla on erikoissairaanhoitoa vaativa sairaus, tulee kotiin säännöllisesti kutsu tutkimuksiin tai lääkärille. Kotihoidon sairaanhoitajat huolehtivat lääkärin lähetteen mukaisesti tarvittavista hoitotoimenpiteistä ja lomakkeiden täyttämisestä. Yleensä asiakkaat saavat lähetteen joko kotihoidon lääkäriltä tai yksityislääkäriltä erikoissairaanhoitoon. Asukas saa suun terveydenhuollon palvelut lähialueen suun terveydenhuollon yksiköstä.



Kotihoidon psykiatristen asiakkaiden hoitaminen tapahtuu yleensä terveyskeskuslääkärillä, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa erikoissairaanhoidon. Psykiatristen asiakkaiden somaattinen hoito järjestetään pääasiassa kotihoidon lääkäriellä.

Kotihoitoon on laadittu mm. toimintaohjeet:

”Sairaanhoidollisen tarpeen arviointi”

”Kuolema kotona”

## **Lääkehoito**

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Kotihoidossa on oma lääkehuone, jossa tarkistetaan lääkkeitä, jotka tulevat apteekin annosjake-lusta. Satasairaalan lääkekeskus tekee kaksi kertaa vuodessa tarkistuksen, jossa todetaan mah-dolliset epäkohdat. Kotihoidossa toteutetaan lääkehoidon kokonaisarviointia farmaseutin toimesta.

Kotihoidossa noudatetaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (2021) mukai-  
sesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja se tehdään Satasairaalan lääkehoitosuunni-  
telman pohjalta. Lääkkeiden tarkastuksessa noudatetaan kaksoistarkastusta, joka on kuvattu lää-  
kehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa vastuusairaanhoitaja. Lää-  
kehoitosuunnitelman hyväksyy terveyspalvelujen johtava ylilääkäri.

Vastuusairaanhoitaja  
puhelin: 044 4036006

### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Lääkehoitoa toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa määritel-  
lään lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutus-  
ten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Kotihoidon lääkärit vastaavat lääkehoidon kokonaisuu-  
desta. Esimiehen tehtävänä on ohjata ja valvoa lääkehoidon toteuttamista ja laatua. Esimies vas-  
taa henkilökunnan riittävästä lääkehoidon osaamisesta, lupakäytännöistä sekä yksikön lääkehuol-  
lon toimivuudesta ja turvallisuudesta.

Kaikki lääkehoitoon osallistuvat hoitajat suorittavat lääkehoidon osaamisen verkossa- koulutuksen  
(Love). Yksikön henkilökunnalle tarjotaan säännöllisesti lääkehoitoon liittyvää täydennyskoulutusta.

## **Monialainen yhteistyö**

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä Satakunnan yhteinen Kanta Li-  
feCare-tietojärjestelmä, josta löytyvät ajantasaiset tiedot asiakkaiden lääkehoidosta ja muusta ter-  
veydenhuoltopalvelujen käytöstä.

Epäkohtien tullessa ilmi - tarkastuskäynnit, selvityspyynnöt, valvonta ja ohjaus sääntökirjan mukai-  
sesti. [Ohjeet ja Palvelusetelissäätökirja](#)

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

#### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?**

Kotihoidossa asiakasturvallisuus on viime vuosina ollut erityisen tarkastelun kohteena. Työntekijän on raportoitava esimiehelleen välittömästi ja kirjattava asia, mikäli hän huomaa puutteita asiakasturvallisuudessa (tai työturvallisuudessa). Kodin muutostyöt ja tarkka, säännöllisesti päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma takaa turvallisen kotihoidon.

Kotihoidossa noudatetaan Rauman kaupungin asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa.

Kotihoidon asiakkailta on tukipalveluna käytössä turvapuhelin. Niiden huolto ja asennus ostetaan AddSecurelta, jonne myös mahdolliset vikailmoitukset ohjautuvat. Asiakkaille annetaan ohjeita suullisesti ja kirjallisesti turvapuhelimien toimivuuden tarkastamiskäytännöistä. Turva-auttaja-taho on Kantrai Oy. Asennuspalvelut hoitaa Securitas.

Toimistoilla on laadittu palo- ja pelastussuunnitelmat, jotka on tallennettu sisäiseen intraan ja joihin kunkin työntekijän tulee perehtyä. Palotarkastukset tehdään vuosittain palo- ja pelastusviranomaisten toimesta.

Mansikkapaikan pelastus- ja turvallisuussuunnitelma  
Linnavuoren pelastus- ja turvallisuussuunnitelma  
Sinisaaren palvelukeskuksen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma

### **Henkilöstö**

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

#### **Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

1 kotihoidon palvelupäällikkö  
6 palveluesimiestä  
1 kehittämiskoordinaattori  
1 koordinoiva sairaanhoitaja  
18 sairaanhoitajaa  
134 lähihoitajaa  
1 kotiaavustaja  
(toimistos sihteeri 1 vanhuspalvelujen yhteiset)

Yht. 162 vakanssia

Kotihoidossa hoitohenkilöstön vakansseja on 162. Kotihoidon piirissä olevat asiakkaat on jaettu maantieteellisesti neljään eri alueeseen sekä näiden lisäksi on tukitiimi ja yöpartio. Jokaisella alueella on sairaanhoitajia 2-4 ja lähihoitajien määrä vaihtelee tiimeittäin 4-20.

Hoivatyötä tehdään kahdessa vuorossa (yöpartiossa vain yövuoroja). Sairaanhoitajat tekevät ainoastaan päivätyötä.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Rauman SOTE toimialalla on käytössä yhteinen varahenkilöstöjärjestelmä. Varahenkilöstö on pysyvä, toistaiseksi voimassa olevaan palvelussuhteeseen palkattu työntekijäjoukko, joka työskentelee Rauman sosiaali- ja terveystoimialalla vanhuspalvelujen, terveyspalvelun ja sosiaalipalvelujen eri palveluyksiköissä korvaten ulkopuolisten sijaisten tarvetta. Kotihoidon sijaisten rekrytoinnista vastaa henkilöstöpalvelut.

Hoitotyön henkilöstöpalvelujen varahenkilöstössä työskentelee sekä akuuttivarahenkilöitä, että vuosilomavarahenkilöitä.

Akuuttivarahenkilöt paikkaavat ensisijaisesti eri yksiköiden äkillisiä poissaoloja ja vuosilomavarahenkilöt taas yksiköiden vuosilomia. Vuosilomavarahenkilöt työskentelevät pidemmän jakson yhdessä yksikössä.

Esimiehet/työntekijät tekevät varahenkilöstövarauksia yhteisten pelisääntöjen mukaan Respa-varausjärjestelmällä.

### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Kotihoidon henkilöstöpuutokset pyritään korvaamaan sijaisjärjestelyillä tai sisäisin järjestelyin.

Sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä varahenkilöstöjärjestelmä, joka huolehtii sijaisten saatavuudesta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä varmistetaan mm. osaamisen vahvistamisella ja kehittämisellä (koulutus ja vakanssimuutokset).

Kotihoidon palveluesimiehet seuraavat henkilöstön sairauspoissaoloja osana toiminnan ja talouden seurantaa. Käytössä on varhaisen tuen toimintamalli, jonka tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työssä selviytymistä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Rekrytointien tavoitteena on, että yksikössä työskentelee koulutettu, ikääntyneiden palveluista kiinnostunut, työhönsä sitoutunut ja osaava henkilökunta.

Kotihoidossa on käytössä KuntaRekry sovellus, jota hyödynnetään vakituisten työntekijöiden ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnissa. Alle vuoden mittaisiin sijaisuuksiin työntekijöiden rekrytointi tapahtuu pääsääntöisesti Rauman kaupungin henkilöstöpalveluiden kautta (varahenkilöstö).

Henkilöstön rekrytoinnissa tarkistetaan henkilön rekisteröityminen Valviran Suosikki- ja Julki-Terhikki –rekisteriin. Tutkintotodistus tulee aina esittää. Myös sijaisilta tarkistetaan alkuperäiset todistukset. Opiskelijat osoittavat riittävät osaamisensa toimittamalla todistukset opintopisteistään, sekä mahdolliset työtodistukset. Lääkehoidon osaaminen tulee todentaa kaikkien kohdalla.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen.**

Perehdytys yksikköön tapahtuu suunnitelman mukaisesti. Perehdytysasiakirjat löytyvät sosiaali- ja terveystoimiakan sisäisestä intrasta Majakasta. Rauman kaupungin perehdyttämisopas löytyy myös kaupungin sisäisestä intrasta Jemmasta.

Perehdytyksessä noudatetaan henkilöstön perehdyttämisestä annettua sote-toimialan ohjeistusta. Perehdytyksen yhtenä osana uusi työntekijä perehtyy Majakassa oleviin toimintaohjeisiin, omavalvontaan sekä ”Opas kotihoidon työntekijälle”-vihkoseen. Perehdytys koskee kaikkia kotihoitoon työhön tulevia. Perehdytyksen laajuuteen vaikuttavat tulevat työtehtävät sekä työsuhteen pituus.

Jokaisen perehdytyslomakkeen osa-alueen jälkeen perehdyttäjä ja perehdytettävä todentavat allekirjoituksellaan perehdyttämislomakkeeseen perehdytyksen ajankohdan ja sen, että uusi työntekijä on saanut asianmukaisen perehdytyksen. Perehdytyslomake säilytetään yhdessä työsopimuksen kanssa arkistolain mukaisesti.

#### **Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).**

Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (esim. käytös ja kaltoinkohtelu) on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan. Ilmoituksessa apuna käytetään henkilökunnan ilmoituslomaketta.

”Ilmoitus tehdään hoitavan yksikön esimiehelle. Asia käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa edelleen kotihoidon johtoryhmässä. Virheellinen toimintatapa korjataan ja asia käsitellään sekä ohjeistetaan kyseisessä yksikössä. Asia viedään tietäväksi palvelupäällikön kautta ikääntyneiden palvelujen johtajalle. Mikäli virheellistä toimintaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoittajan viedä asia aluehallintoviraston tietoon.”

#### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Soten yhteinen ”Osaamisen kehittämisen työryhmä”, jossa ikääntyneiden palveluita edustaa laatukoordinaattori, kokoontuu n. neljä kertaa vuodessa. Työryhmä suunnittelee, toteuttaa, arvioi ja kehittää edelleen toimialan osaamisen kehittämisen kokonaisuutta ja tuottaa keinoja varautua osaa-

misen siirtämiseen mm. vanhuuseläkeratkaisuissa. Ryhmän tehtävänä on tukea ja katalysoida esimiehiä, johtoa sekä henkilöstöä organisaation perustehtävien ja asiakasprosessien laadukkaassa ja kustannuksiltaan tehokkaassa toteuttamisessa, yksiköiden ja ammattiryhmien keskinäisessä yhteistyössä sekä uudistamisessa.

Osaamisen kehittämistyöryhmän tavoitteena on varmistaa henkilökunnan ammatillinen osaaminen vastaamalla henkilökunnan ammatillisen osaamisen haasteisiin erityisesti toimialan ydinosaamisen alueilla. Kehityskeskustelujen lisäksi henkilökunnan toiveita koulutusten suhteen kuunnellaan jatkuvasti ja lisäksi niitä kysellään niin asiakastytyväisyyskyselyiden- kuin omavalvontakyselyidenkin yhteydessä.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Kotihoidon tilat ovat toimistokäytössä.

Kotihoidon tiimitilat sijaitsevat:  
Mansikkapaikassa Steniuksenkatu 6  
Sinisaaressa Siikapolku 3  
Linnavuoressa Sahamäentie 2  
Terveyskeskussairaala Steniuksenkatu 2

Pilke-ryhmät yhteistyössä Rauman Seudun Katulähetys ry:n kanssa. Toiminta on avointa, asiakkaista lähtevää ryhmätoimintaa. Tavoitteena on aktivoida kotihoidon asiakkaita keskustelemaan ajankohtaisista asioista ja tapaamaan toisiaan. Näin osallisuus lisääntyy ja masennus lievittyy.

Rauman kaupungin puhtauspalvelu ja sovittu yrittäjä huolehtivat kotihoidon toimitilojen siivouksesta.

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinprosessi etenee palvelutarpeen arviointiin tulevasta hakemuksesta. Palvelun tuottaa AddSecure ja hoivakäynnit Kantrai Oy. Asennukset ja huollot hoitaa Securitas. Asennuksen yhteydessä asiakas saa käytön ohjauksen ja lisäohjeita tarvittaessa kotihoidon käyntien yhteydessä.

Kotihoito on mukana Satakati-hankkeessa. Hanke kestää kevääseen 2023. Hankkeen myötä on aloitettu etäkäynnit videopuhelin- laitteiden avulla. Huhtikuussa 2022 otetaan käyttöön myös Kotona-sensorit, jotka asiakkaan kotiin asennettuna keräävät tietoa asiakkaan aktiivisuudesta, asunnon lämpötilasta sekä kosteudesta.

Palvelukeskus Mansikkapaikan tiloissa on tallentava kameravalvonta ja erikseen lisäksi kotihoidon lääkehuoneessa.

Tilannekohtaisesti kotihoidon henkilöstöllä on ollut Securitaksen hälytyspuhelin käytettävissä väkivallan uhkatilanteiden varalle. Hälytyksestä vartijapalvelu on saapunut paikalle.

Laitteiden kalibrointi ja säännölliset huollot huolehditaan. Laittevastaavat on nimetty kotihoidon tiimeissä.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

AddSecure p. 010 408 8117

Securitas p. 020 491 2600

### **Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Turvapuhelimien toimivuutta testataan säännöllisesti. Mikäli laitteen toimivuudessa huomataan ongelmia, tilataan niihin välittömästi huolto.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

#### **Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Rauman sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu laiteturvallisuuden menettelyohje. Tarkoitus on ottaa vuoden 2022 aikana käyttöön laitepassit, joiden avulla terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin perehdytystä voidaan seurata. Laitteiden käyttöön on myös laadittu erillisiä toimintaohjeita.

Rauman kotihoidossa on käytössä RR-mittareita, happisaturaatiomittari, verensokerimittareita, INR-mittareita, Hb-mittareita, CRP-mittareita, ABI-mittari, korvalamppuja ja muita sairaanhoidollisia välineitä.

Kotihoidon laitevastaavat on määritelty. Laitteet kirjataan kaupungin laiterekisteriin.

#### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään käyttäjän vaaratilanne-ilmoitus Fimeaan.

#### **Työntekijät**

- tekevät vaaratilanneilmoituksen Hai-pro-ohjelmaan
- informoivat vaaratilanteesta välittömästi esimiestä

#### **Esimiehet**

- informoivat välittömästi vaaratilanteesta talousalueen johtajaa
- tekevät käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimeaan ja laitteen maahantuojuille tai valmistajalle

- o vastaavat, että käyttäjän vaaratilanneilmoitus tehdään Fimeaan ja laitteen maahantuojalle tai valmistajalle Fimean ohjeiden mukaan

## **Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Virpi Luosma p. 044 403 6006

Marjo Putikka (länsi) puh. 040 180 9732

Jenni Talosaari (etelä) puh. 044 793 5097

Elina Koivisto (itä) puh. 044 403 2064

Henna Kangasniemi (itä) puh. 044 793 4461

Anni Peltola (pohjoinen) puh. 044 403 6137

Niina Peni (pohjoinen) puh. 050 382 2007

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

### **Asiakastyön kirjaaminen**

#### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Rauman kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä sähköinen Satakunnan yhteinen Kanta LifeCare- potilastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmästä on laadittu oma omavalvontasuunnitelmansa. Jokainen LifeCare-käyttäjä kirjaa omilla käyttäjätunnuksillaan ja tallentaa kirjoittamansa. Henkilökunnalla on oikeus katsoa vain niiden henkilöiden tietoja, joihin heillä on hoitosuhde. Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava ottaa lokitietoja pistokokeina, joista selviää mahdollinen asiaton tietojen katselu.

Kanta-arkiston mukana tulleista uusista kirjaamiseen liittyvistä ohjeista on tehty toimintaohjeet. Samoin asiakkaan suostumusten kirjaamisesta on tarkat ohjeet.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. [linkki lomakkeelle](#)

Asiakkaan LifeCare- tiedot arkistoituvat Rauman kaupungin tietohallintoyksikön toimesta. He myös ylläpitävät tietojärjestelmää. Sosiaali- ja terveystoimialan ATK-tiimi vastaanottaa kyselyjä ja korjaustarpeita sekä kehittää tietojärjestelmää muuttuvien tarpeiden mukaan.

Muut kuin sähköiset asiakirjat arkistoi toimistos sihteeri arkistonmuodostusohjeiden mukaisesti. Soten ohje Majakassa.

Työntekijöillä on oman toimivaltansa mukaiset luku- ja kirjaamisoikeudet eri sovelluksiin ja lomakkeille. Uudet työntekijät allekirjoittavat ATK-ohjelmien salassapito- ja käyttäjäsovimuksen. Sen lisäksi jokainen suorittaa verkossa Tietosuojaan Wistec-koulutuksen. Työntekijä itse lisää koulutustodistuksen HR-rekisteriin, jonka esimies hyväksyy.

Koulutuksia järjestetään vuosittain tarpeen mukaan joko kaupungin yhteisinä koulutuksina tai sosiaali- ja terveystoimialan sisäisinä koulutuksina.

Rauman kaupungin ikääntyneiden palvelut on oma rekisterinpitäjä ja terveystoimiala omansa. Siksi ikääntyneiden palveluiden asiakkailta pyydetään suostumus, että heidän tietojaan saadaan kirjata terveystoimen rekisterin alaiseen tietojärjestelmään.

Rauman ikääntyneiden palveluissa on laadittu kolme tietosuojaselostetta (asiakkaat, henkilöstö ja tietojärjestelmät) Tietosuojaselosteet ovat nähtävillä sivulla [www.rauma.fi](http://www.rauma.fi)

Kaupungin strateginen asiantuntija:  
Kristiina Kuusio p. 044 403 6383

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Kirjaamista toteutetaan jokaisessa työvuorossa. Kirjaamisessa noudatetaan SOTEn yhteisiä LifeCare kirjaamisohjeita ja tietoturvapoliittikkaa. Kotihoidon kirjaamisesta on laadittu oma toimintaohje.

### **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?**

Rauman kaupungin Sosiaali- ja terveystoimiala on käytössä sähköinen LifeCare- potilastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmästä on laadittu oma omavalvontasuunnitelmansa linkki. Jokainen LifeCare-käyttäjä kirjaa omilla käyttäjätunnuksillaan ja tallentaa kirjoittamansa. Henkilökunnalla on oikeus katsoa vain niiden henkilöiden tietoja, joihin heillä on hoitosuhde.

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava ottaa lokitietoja pistokokeina, joista selviää mahdollinen asiaton tietojen katselu. Kanta-arkiston mukana tulleista uusista kirjaamiseen liittyvistä ohjeista on tehty toimintaohjeet. Samoin asiakkaan suostumusten kirjaamisesta on tarkat ohjeet. [Linkki asiakkaan suostumuslomakkeelle.](#)

Tietoturvapoiikkeamat raportoidaan HaiPro ohjelman avulla. Tietoturvapoiikkeamat käsittelee tietosuojatyöryhmä. Yksikköön kohdistuneet HaiPro ilmoitukset käydään työyksiköissä läpi säännöllisesti. Kotihoidon palveluesimies ja sairaanhoitajat puuttuvat havaittuihin epäkohtiin ja tekevät korjausehdotukset yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tarvittaessa ilmoitetut vaara- ja haittatapahtumat viedään käsiteltäväksi johtoryhmille, kaupungin tietosuojavastaavalle tai muille yhteistyötahoille.

HaiPro- raportit käsitellään puolivuositain ikääntyneiden palvelujen johtoryhmässä sekä sosiaali- ja terveystoimialan johtoryhmässä. Laajemman analyysin avulla pyritään tunnistamaan sellaisia kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä vastaavia poikkeamia.

### **Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**



Kaupungin työntekijät suorittavat eOppivan Tietoturvan ABC verkkokoulutuksen sekä Wistecin Tietoturvan perusteet verkkokoulutuksen ja suorittavat siellä olevan nettitestin. Kun testi on suoritettu hyväksytysti, tulostetaan todistus, joka tallennetaan osaamisrekisteriin osoitusvelvollisuuden täyttämiseksi.

Esimies huolehtii verkkokoulutuksen suorittamisen osana henkilöstön perehdytysohjelmaa.

Tietoturvaan liittyvää ohjeistusta on saatavilla kaupungin sisäisestä intranetistä sekä tietosuojavastaavalta

Rauman ikääntyneiden palveluiden [tietosuojaselosteet](#) ovat luettavissa sisäisessä intrassa sekä Rauman kaupungin internet sivustolla.

## **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

### **Kaupungin tietosuojavastaava**

Kristiina Kuusio

kristiina.kuusio@rauma.fi

puh. 044 403 6383

## **Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä  Ei

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Henkilöstölle järjestetään kahden vuoden välein omavalvontakysely (parillisina vuosina), jonka tarkoituksena on selvittää henkilökunnan omavalvontaan liittyvää osaamista. Kyselyn yhteenveto lähetetään esimiehille ja yhteenveto käsitellään vanhuspalveluiden johtoryhmässä. Kyselyn pohjalta kehitetään toimintaa ja laaditaan tarvittavia ohjeistuksia.

Kotihoidon tavoitteet asetetaan vuosittain vuosikellon mukaisesti. Saman aikaisesti arvioidaan kuluneen vuoden tavoitteiden toteutumista.

Vuoden 2022 keskeiset tavoitteet ovat:

- Asiakslähtöisyys: Arkikuntoutumisen ottaminen jokapäiväiseen toimintaan
- Työhyvinvointi: Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen: Koulutus, kehityskeskustelut, osaamisen kartoittaminen ja avoin luottamuksellinen keskustelu
- Toiminnan ja talouden arviointi sekä kehittäminen: Omavalvontasuunnitelmat, asiakas- ja henkilöstökyselyt, auditoinnit
- Viestintä: Tiimipalaverit, työpaikkakokoukset, muistiot, sähköpostit, Onerva
- Moniammatillinen yhteistyö: Kotisairaalan ja kotihoidon yhteistyön kehittäminen sekä sosiaalityön ja psykiatrisen avopalvelujen yhteistyön kehittäminen
- Resurssit: Riittävät, toiminnan järjestämisen kannalta olennaiset resurssit

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Raumalla 19.4.2022

Allekirjoitus

Tuuli Lindström, ikääntyneiden palvelujen johtaja

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-ja-tietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)