

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

2026

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
1.1 Palvelumuoto	3
1.2 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.3 Kotihoidon asiakkaiden omahoitajat Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä	7
4 HENKILÖSTÖ	8
4.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	8
4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	9
4.3 Rikosrekisteriotteen tarkistaminen	10
4.4 Perehdytys	10
4.5 Täydennyskoulutus	11
5 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO -JA RISKIENHALLINTA	12
5.1 Riskienhallinnan työnjako	12
5.2 Riskienhallinnan prosessi	13
5.3 Riskien tunnistaminen	13
5.4 Ilmoitusvelvollisuus	14
5.5 Riskienhallinnan vastuu	16
5.6 Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arvioiminen	16
5.7 Ilmoitusvelvollisuudet ja viranomaisyhteistyö	17
6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	18
6.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	18

6.2 RAI-arviointivälineistö	18
6.3 Asiakkaan kohtelu	18
6.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	19
6.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu	19
6.6 Asiakkaan osallisuus	20
6.7 Asiakkaan oikeusturva	20
6.8 Muistutusten käsittely	21
8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
8.1 Ravitseminen	23
8.2 Hygieniakäytännöt	24
8.3 Infektioiden torjunta	25
8.4 Lääkehoitosuunnitelma	26
8.5 Monialainen yhteistyö	26
9 ASIAKASTURVALLISUUS	27
9.1 Toimitilat	27
9.2 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	27
10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
10.1 Asiakastyön kirjaaminen	31
10.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	31
11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	32
12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	33
13 LIITTEET	34

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kotihoito Ulpukka Oy Y-tunnus 3019442-4

Hyvinvointialue Lapin Hyvinvointialue

Kunnan nimi Kemijärvi

Kuntayhtymän nimi Itä-Lapin Kuntayhtymä

Toimintayksikkö kotihoito, palvelua tuotetaan asiakkaiden kotona:

Nimi Kotihoito Ulpukka Oy

Katuosoite Vapaudenkatu 6

Postinumero 98100 Postitoimipaikka Kemijärvi

Toimintayksikkö päivätoiminta, palvelua tuotetaan paikan päällä:

Nimi Kotihoito Ulpukka Oy

Katuosoite Kuumaniemencatu 5

Postinumero 98100 Postitoimipaikka Kemijärvi

1.1 Palvelumuoto

Kotihoito Ulpukka Oy tuottaa seuraavia palveluita:

- Kotihoito sisältäen kotipalvelu- ja kotisairaanhoidon, tukipalvelut, asiointi- ja saattajapalvelu, osallisuutta ja kanssakäymistä tukeva palvelu
- Ikäihmisten päivätoiminta
- Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu yli 65-vuotiaat ja alle 65-vuotiaat
- Omaishoidon tuen vapaan palvelu yli 65-vuotiaat ja alle 65-vuotiaat
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Valvotut lapsiperheiden tapaamisen päivätoiminnan tiloissa
- Henkilökohtainen apu (ei uusia asiakkuuksia tällä hetkellä, 27.3.2026)
- Siivouspalvelu (ei uusia asiakkuuksia tällä hetkellä, 27.3.2026)

Palveluita tuotetaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelillä ja myös yksityisasiakkaille. Asiakkaina ovat pääasiassa ikääntyneet, vammaiset, pitkäaikaissairaat ja lapsiperheet. Palveluita tuotetaan Lapin hyvinvointialueella, itäisellä alueella. Pääasiassa Kemijärvellä ja Kemijärven lähikunnissa.

Toimitusjohtaja / esihenkilö/ vastaava johtaja/ yrittäjä:

Karoliina Grööttilä

Puhelin 050 5432 582

Sähköposti karoliina.grootila@kotihoitoulpuukka.fi

Vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Palveluvastaava:

Heidi Pauna

Puhelin 050 381 7069 / 050 5432 582

Sähköposti heidi@kotihoitoulpuukka.fi

1.2 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Rekisteröinnin tiedot

Toimiala	Sosiaalihuolto	Myöntämispäivä	22.10.2019
Viranomainen	Lapin aluehallintovirasto		
Toimiala	Terveystieteiden tutkimuskeskus	Myöntämispäivä	20.9.2019
Viranomainen	Lapin aluehallintovirasto		

Toiminnan aloittamispäivä 1.10.2019

Soteri-rekisterin tarkastuspäivä 26.11.2025

Palvelut, johon lupa on myönnetty

- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoido
- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito
- Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu
- Tukipalvelut
- Iäkkäiden kotona asumisen tuen palvelut
- Iäkkäiden kotisairaanhoido
- Iäkkäiden kotihoito
- Iäkkäiden kotona asumisen tuen palvelut
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Laboratoriopikadiagnostiikka asiakkaan kotona: verensokeri, INR, Hb

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat Kotihoito Ulpukka Oy:n toimitusjohtaja, palveluvas-
taava ja työpaikkapalavereissa osallistetaan koko henkilöstöä omaevalvontasuunnitelman laatimiseen.

Kuka vastaa omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta:

Karoliina Grööttilä puh. 050 5432 582

Omaevalvontasuunnitelman seuranta:

Omaevalvontasuunnitelmaan päivitetään kerran vuodessa ja tarpeen vaatiessa.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus:

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävänä toimistolla ja mukana asiakkaiden ensikäynneillä, kun palvelua
suunnitellaan ja omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla.

Laadittu pvm. 6.11.2023 Tarkistettu pvm. 30.3.2026

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Kotihoito Ulpukka Oy tarjoaa monipuolisia ja asiakaslähtöisiä kotiin vietäviä sosiaali- ja terveystalveluja, jotka tukevat asiakkaiden arkea, hyvinvointia ja turvallista kotona asumista.

Palvelumme kattavat iäkkäiden kotihoidon ja kotisairaanhoidon sekä kotona asumista tukevat palvelut, joiden avulla mahdollistetaan sujuva ja mielekäs arki omassa kodissa. Tarjoamme palveluja myös muille asiakasryhmille, vammaisille henkilöille, mukaan lukien henkilökohtainen apu yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Lapsiperheille tarjoamme kotipalvelua arjen tueksi esimerkiksi kuormittavissa elämäntilanteissa, jotta perheen hyvinvointi ja jaksaminen säilyvät. Lisäksi palveluumme lapsiperheiden valvotut tapaamiset ikäihmisten päivätoiminnan tiloissa.

Palvelukokonaisuuteemme kuuluvat lisäksi erilaiset tukipalvelut, jotka helpottavat päivittäistä elämää ja tukevat asiakkaan kotona asumista. Terveystalveluina toteutamme myös laboratoriopikadiagnostiikkaa ja lisäksi otamme lääkärin määräämiä laboratoriokokeita asiakkaan kotona

Osoitteessa Kuumaniemenkatu 5 järjestämme ikäihmisten päivätoimintaa, joka tarjoaa virkistävää tekemistä, sosiaalista yhdessäoloa ja tukea toimintakyvyn ylläpitämiseen. arkipäivisin klo 9.30–14.30.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoito Ulpukka Oy: toimintaperiaatteena on tukea asiakkaan toimintakykyä. Arvot ovat yksilöllisyys, kiireettömyys, laatu ja aitous. Kotihoito Ulpukka Oy:n asiakassuhteissa korostetaan yksilöllisyyttä ja kiireettömyyttä sekä huomioidaan asiakkaan turvallisuus. Palvelut tuotetaan ammattitaidolla ja laadulla, unohtamatta aitoa asiakaspalvelua ja työniloa. Toteutumista seurataan vuosittaisilla asiakaspalautteiden keräämisellä ja henkilöstön työhyvinvointikyselyillä.

Toimintaperiaatteina pidetään tärkeänä luottamusta, vaitiolovelvollisuutta ja toimitaan kunnioittavasti asiakasta ja hänen kotiaan kohtaan. Palvelusuunnitelma ja -sopimus tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja palvelusopimukseen kirjataan yksilölliset tarpeeseen sopivat palvelut. Omaiset tai muut läheiset huomioidaan palvelusopimuksissa asiakkaan niin toivoessa.

Palvelusetelillä tuotettavissa palveluissa Lapin hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjat ohjaavat ja määrittävät palvelun sisältöä. Sääntökirjat ovat luettavissa Kotihoito Ulpuukka Oy:n toimistolla ja Lapin hyvinvointialueen nettisivustolla.

3.3 Kotihoidon asiakkaiden omahoitajat Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä

Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty kaksi omahoitajaa. Lisäksi Kotihoito Ulpuukka Oy:n asiakkaat ovat jaettu kahdelle sairaan-/terveydenhoitajalle, jotka vastaavat asiakkaiden lääkityksestä ja konsultoivat tarvittaessa Hyvinvointikeskus Lapponian tiimejä asiakkaan lääkitykseen tai voinnin muutoksiin liittyen. Terveystenhoitaja Henna Oiva vastaa asiakkaista, joiden sukunimi alkaa kirjaimilla A-M ja sairaanhoitaja Sari Ahvenjärvi vastaa asiakkaista, joiden sukunimi alkaa kirjaimilla N-Ö. Terveystenhoitaja Oiva ja sairaanhoitaja Ahvenjärvi vastaavat asiakkaiden hoidosta, lääkehoidosta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä yhdessä henkilöstön kanssa. Päivätoiminnassa käyvien asiakkaiden kotona tapahtuvasta hoidosta tai lääkehoidosta Kotihoito Ulpuukka Oy ei vastaa. Päivätoiminnassa vastaava lähihoitaja huolehtii päivittäisestä hoidosta ja lääkityksestä, mutta kokonaistilanteessa havaitut asiat informoidaan asiakkaan hoidosta vastaavalle yksikölle tai tarvittaessa tehdään huoli-ilmoitus sähköisesti.

4 HENKILÖSTÖ

Kotihoito UlpuKka Oy:ssä työskentelee monipuolinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tiimi. Henkilöstöön kuuluu terveydenhoitajia, sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä päivätoiminnan henkilökuntaa. Lisäksi henkilöstöön kuuluu oppisopimusopiskelijoita, ja yritys tarjoaa harjoittelupaikkoja alan opiskelijoille. Henkilöstö työskentelee pääosin toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa, mutta työntekijän omasta toiveesta on myös määräaikaista työsuhteita. Työsuhteet ovat pääasiassa kokoaikaista, mutta osalle henkilöstössä on myönnetty osa-aikainen työsuhteiden omasta toiveesta. Muutamia keikkatyöntekijöitä käy satunnaisesti Kotihoito UlpuKka Oy:ssä ja heille tehdään tuntisopimus. Kotihoito UlpuKka Oy ei käytä vuokratyövoimaa eikä toisen palveluntuottajan alihankkimaa työvoimaa henkilöstön täydentämiseen.

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön riittävyyttä seurataan kaikissa Kotihoito UlpuKka Oy:n palveluissa — kotihoidossa, ikäihmisten päivätoiminnassa, lapsiperheiden kotipalvelussa sekä vammaispalveluissa. Jokaisessa palvelumuodossa varmistetaan, että henkilöstömäärä on suhteessa asiakkaiden palveluntarpeeseen. Päivätoiminnassa vastaava lähihoitaja huolehtii riittävästä henkilöstöstä toiminnan aikana. Lapsiperheiden kotipalvelussa ja vammaispalveluissa henkilöstön riittävyyden seuranta tapahtuu palveluvastaavan ja asiakasvastaavien toimesta.

Miten varmistetaan, että palvelu ei ole yhden työntekijän varassa?

Kotihoito UlpuKka Oy:ssä varmistetaan, että palvelu ei ole koskaan yhden työntekijän varassa. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle nimetään aina kaksi omahoitajaa, ja vammaispalveluissa sekä lapsiperheiden kotipalvelussa asiakkaaseen perehdytetään useampi työntekijä, jotta palvelu toteutuu saumattomasti myös poissaolojen aikana. Päivätoiminnassa työvuorot suunnitellaan niin, että poissaolojen sattuessa tilalle tulee työntekijä, joka on perehtynyt toimintaan ja asiakkaisiin. Sama periaate koskee omaishoidon vapaan palveluja, joissa jokaisella asiakkaalla on useampi tuttu ja perehdytetty työntekijä. Näin varmistetaan, että asiakkaat saavat aina turvallisen ja laadukkaan palvelun riippumatta yksittäisten työntekijöiden poissaoloista.

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas valitsee/hyväksyy itse työntekijän. Tämän hetkisissä henkilökohtaisen avun asiakkuuksissa on asiakkaille nimetyt työntekijät.

Jos henkilöstöä ei ole riittävästi vastaamaan palvelutarpeeseen, Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä toimitaan seuraavien käytäntöjen mukaisesti:

- **Sijaisten käyttö:** töihin kutsutaan sijaisia kattamaan äkilliset ja pidemmät poissaolot.
- **Lisätyö:** osa henkilöstöstä tekee tarvittaessa lisätyötä työvuorojärjestelyin.
- **Asiakaskäyntien priorisointi:** kiireellisimmät ja välttämättömimmät käynnit (esim. lääkitys, haavanhoito, perushoito) toteutetaan ensin ja muita palveluja (kuten ulkoilu- ja virkistyskäynnit) voidaan siirtää myöhemmäksi.
- **Tilapäinen sopeuttaminen:** tarvittaessa palveluiden toteutusta voidaan tilapäisesti sopeuttaa asiakkaiden ja omaisten kanssa keskustellen, jotta turvallisuus ja välttämätön hoiva varmistetaan kaikissa tilanteissa.

Näiden toimenpiteiden avulla varmistetaan, että asiakkaiden palvelutarpeisiin vastataan turvallisesti myös tilanteissa, joissa henkilöstöresurssit ovat tilapäisesti niukemmat. Kotihoito Ulpuukka Oy noudattaa kaikessa toiminnassaan palvelukohtaista lainsäädäntöä ja sen edellyttämiä henkilöstömitoituksia.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia kutsutaan työhön tarvittaessa esimerkiksi lomien ja lyhyiden poissaolon ajaksi.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi siten, että vastuuhenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilöiden vastuualueet ovat jaettu selkeästi ja heille huolehditaan riittävästi työaikaa omien vastuualueiden huolehtimiseen.

4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa. Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä kielitaitovaatimus on suomi.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Kotihoito Ulpukka Oy:ssä rekrytoinnissa noudatetaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia ja STM:n julkaisun Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset-ohjeita.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Henkilökunnan rekisteritiedot tarkistetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) ja myös alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan. Soveltuvuutta tarkistetaan myös hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta ja edellisistä työpaikoista. Työntekijöiltä vaaditaan ajantasainen tietoturva- ja tietosuojakoulutus (alle kaksi vuotta vanha), ensiapukoulutus (alle kolme vuotta vanha) ja lääkehoidon osaaminen (alle viisi vuotta vanha), mikäli työtehtävät edellyttävät lääkehoidon osaamista. Nämä on mahdollista suorittaa Kotihoito Ulpukka Oy:ssä työsuhteen alussa.

4.3 Rikosrekisteriotteen tarkistaminen

Kotihoito Ulpukka Oy:ssä työskenteleviltä työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 4 momentin mukainen rikosrekisteriotte 1.1.2024 alkaen. Tämä perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin (741/2023) 28 §. Kotihoito Ulpukka Oy:llä on velvollisuus pyytää rikosrekisteriotte nähtäväksi ennen työsuhteen alkamista ja varmistaa, ettei työntekijällä ole rikostaustaa, joka estäisi hänen työskentelynsä lasten, ikäihmisten, vammaisten tai muiden haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa.

4.4 Perehdytys

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kotihoito Ulpukka Oy:ssä perehdytys alkaa esihenkilön toimesta, jossa käydään uuden työntekijän kanssa läpi työpaikan ja työyhteisön keskeiset toimintatavat. Esihenkilö hyödyntää ”Bossladyn checklist” -kaavaketta (löytyy sähköisestä perehdytyskansioista/toimistolta). Työntekijä saa perehdytyslomakkeen, josta löytyy pääasiat, jotka työntekijän on hallittava työsuhteensa aikana (löytyy sähköisestä perehdytyskansioista/toimistolta). Kotihoito Ulpukka Oy:ssä on käytössä sähköinen perehdytyskansio, joka on ladattuna työntekijöiden työpuhelimissa ja siten aina saatavilla. Työntekijän perehtyminen ja osaaminen varmistetaan kauden kuluttua työhön tulosta palveluvastaavan tai esihenkilön toimesta yhdessä uuden työntekijän

kanssa. Tarkoituksena on, että uusi työntekijä saa riittävän opastuksen omiin tehtäviinsä, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työ- sekä potilasturvallisuuteen.

Perehdytys tapahtuu konkreettisesti kokeneemman työntekijän ohjauksessa työsuhteen alussa. Perehdytykseen sisältyy siis mm. omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelman läpikäymisestä, huomioiden Kotihoito Ulpuukka Oy:n arvot, toimintaperiaatteet ja toiminta-ajatukset. Perehdytykseen kuuluu oleellisesti myös asiakastietojärjestelmä DomaCaren keskeiset toimintaperiaatteet.

Perehdytys koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaoleita. Opiskelijoille nimitetään oma ohjaaja ja mahdollisuuksien mukaan opiskelija työskentelee yhdessä oman ohjaajan kanssa. Kaikki allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuden.

Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Uudet työntekijät antavat lääkehoidon näytöt perehdytyksessä ja henkilöstö tenttii LOP-läkehoidon osaamisen tentin viiden vuoden välein, johon kuuluu LOP-lääketeoria- ja laskut ja PKV-lääkkeet lisäksi sairaan- ja terveydenhoitajat tenttivät rokotustentin. Läkehoidon tentin opiskeluun annetaan neljä tuntia työaika.

4.5 Täydennyskoulutus

Henkilökunta ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan osallistumalla täydennyskoulutuksiin 3–10 päivää vuodessa Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaan. Täydennyskoulutustarpeet ja –toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain kehityskeskusteluissa. Henkilöstöä on kannustettu itseohjautuvuuteen täydennyskoulutuksista ja henkilöstö saa esittää toiveitaan esihenkilölle koulutuksista.

5 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO -JA RISKIENHALLINTA

5.1 Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnalla varmistetaan laatua ja asiakasturvallisuutta. Kotihoito Ulpuukka Oy:n toimitusjohtaja/esihenkilö ja palveluvastaava huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä viikkopalavereissa ja tiedottavat henkilöstöä riittävästi turvallisuusasioista. Laadunhallinnan työkalut ja mittarit on koottu liitteeseen: Laadunhallinnan mittarit.

Kotihoito Ulpuukka Oy:n omavalvonnassa vastuusuhteet on määritelty seuraavasti:

- **Toimitusjohtaja/esihenkilö** vastaa kokonaisuudessaan toiminnan lainmukaisuudesta, laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Hän huolehtii, että palvelut täyttävät viranomaisvaatimukset ja että omavalvontasuunnitelma on ajantasainen. Toimitusjohtaja/esihenkilö on vastuussa henkilöstön työsuhteista, perehdytyksestä ja kehityskeskusteluista ym. työsuhteisiin liittyvistä asioista.
- **Palveluvastaava** vastaavat palveluiden päivittäisestä organisoimisesta ja henkilöstön ohjauksesta. Hän seuraa, että omavalvontasuunnitelman ohjeita noudatetaan arjessa.
- **Toimitusjohtaja/esihenkilö ja palveluvastaava** huolehtivat yhteistyöstä Lapin hyvinvointialueen kanssa palveluseteliasiakkuuksiin liittyvistä asioista.
- **Lapin hyvinvointialueen nimetty lääkäri** vastaa lääkelupien myöntämisestä ja lääkehoitosuunnitelman hyväksymisestä.

Käytännön johtaminen ja valvonta toteutuvat seuraavin keinoin:

- Joka toinen viikko järjestetään työpaikkapalaverit, joissa käsitellään asiakasturvallisuuteen, laatuun ja riskienhallintaan liittyviä asioita.
- Poikkeamien, haitta- ja vaaratapahtumien ja lääkepoikkeamien käsittely välittömästi esihenkilön ja henkilöstön kesken.
- Henkilöstön perehdytys, lääkehoidon näytöt ja LOVE-tentit sekä säännölliset täydennyskoulutukset.
- Asiakaspalautteen ja RAI-arviointien hyödyntäminen palvelujen laadun arvioinnissa.
- Omavalvontasuunnitelman päivittäminen vähintään kerran vuodessa ja aina toiminnan muuttuessa.
- Tiivis yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja muiden viranomaisten kanssa, jotta toiminta on säädösten mukaista ja turvallista.

Näiden käytäntöjen avulla varmistetaan, että vastuuhenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa jatkuvasti ja että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko palvelujen toteutuksen ajan.

5.2 Riskienhallinnan prosessi

Kotihoito Ulpuukka Oy:n henkilöstöllä on ajantasainen tieto, työnjako on selkeä sekä henkilöstöllä on säännöllisiä koulutuksia ja tarvittavat luvat työskentelyyn. Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä esihenkilön ja palveluvastaavan sekä henkilöstön kanssa. Riskienhallinta toteutetaan yhdessä. Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan henkilöstön kanssa viikoittaisissa työpaikkapalavereissa ja niistä tiedotetaan henkilöstöä palaverimuistioilla tai kiireellisissä toimenpiteissä puhelimitse. Työpaikkapalavereissa annetaan henkilöstön ehdotuksille korjaavista toimenpiteistä sijaa.

5.3 Riskien tunnistaminen

Kotihoito Ulpuukka Oy:n henkilöstö edistävät turvallisuutta ja noudattavat yleisiä ohjeita ja suunnitelmia sekä työskennellään ammatillisesti huomioiden alan eettiset ja juridiset vaatimukset. Henkilöstöllä on tiedossa tyypillisimmät riskit eri asiakasryhmien kanssa ja näiden seurannasta keskustellaan avoimesti viikoittaisissa työpaikkapalavereissa.

Asiakasta ja/tai omaista informoidaan tapahtuneesta läheltä piti-tilanteesta/virheestä, tilannetta pahoitellaan ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä asiakkaan/omaisen näkökulma huomioiden, että mitä toimenpiteitä olisi lisäksi tehtävä. Asiakassuhteen alussa kerrotaan asiakkaille ja omaisille, että kaikenlaisista riskeistä tai läheltä piti -tilanteista toivotaan avointa informointia Kotihoito Ulpuukkaan niiden poistamiseksi tai välttämiseksi.

5.3.1 Ikäihmisiin liittyvät tyypillisimmät riskit

- Kaatumis- ja tapaturmariskit: heikentynyt tasapaino, lihaskato, liukkaat lattiat.
- Lääkitysturvallisuus: monilääkitys, yhteisvaikutukset ja unohtunut lääkkeenotto.
- Muistisairauksiin liittyvät riskit: eksyminen, kodinkoneiden käyttöön liittyvät vaarat.
- Ravitsemusriskit: aliravitsemus ja riittämätön nesteensaanti.

5.3.2 Vammaisiin henkilöihin liittyvät tyypillisimmät riskit

- Kommunikaatoriskit: vaikeus ilmaista kipua, tarvetta tai hätää.
- Avustamisen riskit: siirroissa ja liikkumisessa avustaminen voi aiheuttaa tapaturmia asiakkaalle tai työntekijälle.
- Itsemääräämisoikeuden vaarantuminen: avuntarpeen vuoksi asiakkaan oma tahto ei aina tule huomioiduksi.

- Apuvälineisiin liittyvät riskit: väärä käyttö, huollon puutteet ja tekniset viat.

5.3.3 Lapsiperheisiin liittyvät tyypillisimmät riskit

- Lastensuojelun riskit: huolenaiheiden tunnistaminen liian myöhään.
- Vanhempien jaksamisen riskit: uupumus voi heijastua lasten turvallisuuteen.
- Turvallisuusriskit kotikäynneillä: vaaralliset aineet, lemmikit, väkivallan uhka.
- Tietosuoja- ja luottamusriskit: lapsiperheiden arkaluontoisten asioiden käsittelyssä.

5.3.4 Kaikille asiakasryhmille tyypillisiä yhteisiä riskejä

- Yksinäisyys ja sosiaalisen tuen puute.
- Infektioriskit ja epidemiat.
- Henkilöstön riittävyys ja osaaminen suhteessa asiakkaiden erityistarpeisiin.

5.4 Ilmoitusvelvollisuus

Kaikki poikkeamat tulee ilmoittaa toimitusjohtajalle/esihenkilölle ja/tai palveluvastaavalle välittömästi. Asiakkaalle tapahtuneet palvelupoikkeamat kirjataan asiakkaiden tietoihin DomaCare -asiakastietojärjestelmään kohtaan: Kaatuminen/tapaturma. Poikkeamat ilmoitetaan myös Domacaren salatulla viestiyhteydellä poikkeamista vastaavalle työsuojeluvaltuutetulle sh Sari Ahvenjärvelle, joka tekee poikkeamat kirjauksen ja kokoaa ne omaan kansioon.

Palveluntuottajat voivat ilmoittaa Laphan toiminnassa havaitsemistaan asiakas- ja potilasturvallisuuden liittyvistä vaaratapahtumista sähköisellä lomakkeella. Lomake löytyy osoitteesta: <https://www2.awanic.fi/haipro/243/mobile/palveluntuottajat/haipro/pt/?KohdeID=243&orgID=1404> Ilmoitukset saapuvat Laphan valvontayksikköön, josta ne välitetään käsiteltäväksi sekä tiedoksi organisaatiossa yksiköiden vastuiden mukaan.

Toimitusjohtaja/esihenkilö tai palveluvastaava ilmoittaa poikkeamista tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Esihenkilön tehtävänä on käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Mikäli esihenkilö ei toimi näin, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Toiminta perustuu Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 48–49 §:iin, joiden mukaisesti henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhasta, ja palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä

toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaan ei puututa asianmukaisesti, ilmoitus voidaan tehdä valvontaviranomaiselle.

Vakavissa haittatapahtumissa ja poikkeamissa, jotka vaarantavat asiakkaan tai henkilöstön turvallisuuden, toimitaan välittömästi tilanteen edellyttämällä tavalla. Ensisijaisesti turvataan asiakkaan tila ja tarvittaessa hälytetään apua (esim. 112). Vakavasta tapahtumasta ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle/palveluvastaavalle, joka arvioi jatkotoimenpiteet ja tekee tarvittavat ilmoitukset Lapin hyvinvointialueelle sekä muille viranomaisille. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käsitellään viipymättä. Vakavista poikkeamista tehdään lisäksi erillinen selvitys, jossa arvioidaan tapahtuman syyt sekä määritellään korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tarvittaessa tapahtumasta tiedotetaan myös asiakkaalle ja hänen omaisilleen avoimesti ja viivytyksettä. Välitöntä henkeä tai terveyttä uhkaavissa tilanteissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen (112). Asiakkaan terveydentilan arviointia varten ollaan tarvittaessa yhteydessä päivystykseen tai hoitavaan lääkäriin. Mikäli kyseessä on vakava epäkohta palvelun laadussa tai turvallisuudessa eikä sitä saada korjattua asianmukaisesti, tehdään ilmoitus Aluehallintovirastolle. Valtakunnallisesti merkittävässä tai vakavissa valvonta-asioissa ilmoitus voidaan tehdä Valviralle. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksissa ilmoitus tehdään esihenkilölle/palveluvastaavalle. Mikäli tilanteeseen liittyy rikosepäily, ollaan yhteydessä poliisiin. Ilmoitusten tekemisestä vastaa ensisijaisesti palveluvastaava tai vastaava johtaja, mutta jokaisella työntekijällä on velvollisuus varmistaa, että tieto vakavasta tilanteesta tulee viipymättä esihenkilön tietoon.

Jokainen epäkohta, laatupoikkeama tai haittatapahtuma tms. otetaan kiitollisena vastaan, jotta niihin voidaan reagoida ennekuin poikkeamista seuraa vahinkoa. Henkilökunta ohjataan perehdytyksessä toimimaan näin avoimesti poikkeamatilanteissa eikä ilmoituksen tehneeseen työntekijään kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

5.4.1 Lääkepoikkeamat

Mikäli asiakkaalle tai henkilöstölle on tapahtunut lääkepoikkeama, ilmoitetaan siitä esihenkilölle ja lääkepoikkeaman tehneelle hoitajalle DomaCaren salatulla viestiyhteydellä ja lääkepoikkeama kirjataan lääkehoidon välilehdelle: Lääkepoikkeama. Esihenkilö käy lääkepoikkeaman läpi ja yhdessä pohditaan miten lääkepoikkeaman voi jatkossa välttää. Lääkepoikkeamiksi kirjataan myös asiakkaista johtuvat lääkepoikkeamat ja niiden pohjalta pohditaan omaisten/läheisten ja tarvittaessa Lapin hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa palveluiden riittävyttä.

Mikäli poikkeama vaatii lääkärin konsultaation esim. asiakkaan voinnin tai lääkityksen jatkuvuuden kannalta, tehdään konsultaatio mahdollisimman pian asiakkaan hoitotiimiin Hyvinvointikeskus Lapponiaan (Kemijärven alueella) tai kiireellisissä tapauksissa viranomaislinjan kautta lääkärille.

5.5 Riskienhallinnan vastuu

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta palveluvastaavalla ja asiakasvastaavilla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä heille. Henkilökunta informoi joko kirjallisesti tai suullisesti heitä havaituista riskeistä ja ne kirjataan ylös. Kirjatut riskit käsitellään henkilöstön kanssa ja sovitaan yhdessä toimintatavat riskein poistamiseksi ja välttämiseksi. Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan henkilöstön kanssa työpaikkapalavereissa ja niistä tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse tai kiireellisissä toimenpiteissä puhelimitse. Työpaikkapalavereissa annetaan henkilöstön ehdotuksille korjaavista toimenpiteistä sijaa. Mahdollisiin yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse ja tarvittaessa pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi. Kaikki haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanteet kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään ja käsittelyn jälkeen ne tulostetaan ja kirjataan mahdolliset korjaavat toimenpiteet tulostettuihin tapahtumiin. Haittatapahtumille ja läheltä piti -tilanteiden raportit kootaan toimistolla niille osoitettuun kansioon.

Tilanteista pyritään oppimaan, poistamaan esiintyneet epäkohdat tai toimimaan jatkossa niin, että kyseiset tilanteen/epäkohdat voidaan välttää.

Haittatapahtumista keskustellaan tarvittaessa myös asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

5.6 Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arvioiminen

Kotihoito UlpuKka Oy:ssä riskien suuruus ja vaikutus arvioidaan todennäköisyyden ja vaikutuksen perusteella. Riskit luokitellaan mataliin, keskisuuriin ja korkeisiin:

- **Matala riski:** epätodennäköinen ja vähäinen vaikutus → seuranta riittää.
- **Keskisuuri riski:** mahdollinen ja merkittävä vaikutus yksittäiseen asiakkaaseen tai työntekijään → edellyttää korjaavia toimenpiteitä.
- **Korkea riski:** todennäköinen ja laaja vaikutus useisiin asiakkaisiin tai potilasturvallisuuteen → välitön puuttuminen ja johdon käsittely.

Arviointi tehdään henkilöstön ja palveluvastaavan yhteistyönä työpaikkapalavereissa sekä osana omavalvonnan seuranta. Näin varmistetaan, että riskit tunnistetaan ajoissa ja niihin reagoidaan oikeassa suhteessa niiden merkittävyyteen.

5.7 Ilmoitusvelvollisuudet ja viranomaisyhteistyö

Kotihoito UlpuKka Oy huolehtii siitä, että henkilöstö tuntee **valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden** sekä muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet, kuten tartuntatautien ilmoittamisen. Näistä velvollisuuksista tiedotetaan henkilöstölle perehdytyksen yhteydessä, kirjallisilla ohjeilla sekä tarvittaessa työpaikkapalavereissa.

Omavalvonnassa havaitut epäkohdat ja riskit käsitellään aina tilanteen edellyttämällä tavalla, ja tarvittaessa niistä tehdään viranomaisille ilmoitus.

Kotihoito UlpuKka Oy käsittelee kaikki viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa. Päätösten mukaiset korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä, ja toteutumisesta raportoidaan tarvittaessa viranomaisille.

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Yksityisasiakkaalle tehdään maksuttomalla ensikäynnillä palvelusuunnitelma ja -sopimus yhdessä asiakkaan kanssa ja palvelusopimukseen kirjataan yksilölliset tarpeeseen sopivat palvelut. Omaiset tai muut läheiset huomioidaan palvelusopimuksissa asiakkaan niin toivoessa. Palvelusuunnitelma on jokaisella asiakkaalla ja sitä noudatetaan eli palvelu tuotetaan asiakkaan luona sen mukaisesti. Muutoksia tehdään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten vuoksi sekä asiakkaan tai omaisten kanssa yhdessä.

Palvelusetelin avulla järjestetty kotihoito perustuu Lapin hyvinvointialueen tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja asiakassuunnitelmaan, joka sisältää palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman. Asiakkaan saama palvelupäätös kuvaa myös sisällön myönnetylle palvelulle. Asiakas näyttää päätöksen palvelun tuottajalle. Kotihoito Ulpukka Oy tekee näiden perusteella kotihoidon palveluseteliasiakkaalle asiakassuunnitelman kotihoidon palveluista.

Kotihoito Ulpukka Oy:n henkilöstöä tiedotetaan viikkopalavereissa ja Doma Care-palaverimuistioviestillä uusista asiakkuuksista ja heidän asiakassuunnitelman tai palvelu- ja hoitosuunnitelmien sisällöistä. Tärkeimmät kohdat asiakassuunnitelmista ja palvelu- ja hoitosuunnitelmista kirjataan asiakkaiden tehtäväkuviin. Kotihoito Ulpukka Oy:ssä tehdään päivittäisiä kirjauksia, joilla varmistetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman asianmukainen toteutuminen.

6.2 RAI-arviointivälineistö

RAI-arviointivälineistö on otettu Kotihoito Ulpukka Oy:ssä käyttöön marraskuussa 2023. RAI-arvioinnit tehdään kotihoidon palveluseteliasiakkaille puoli vuosittain ja Laphan kotihoito huolehtii, että asiakkaille on tehty RAI-arviointi ennen siirtoa Kotihoito Ulpukka Oy:n palveluseteliasiakkaaksi. RAI-arviointi päivitetään myös, jos asiakkaan toimintakyky tai palvelun tarve muuttuu. RAI-arviointeja tekevät Kotihoito Ulpukka Oy:ssä kaikki lähi- ja sairaanhoitajat. RAI-arviointeihin henkilöstö koulutetaan Laphan ohjeiden mukaisesti (THL:n koulutus) ja perehdytään toisen osaavan työntekijän toimesta. Koulutuksen jälkeen palveluvastaava pyytää Laphalta annetulla lomakkeella työntekijälle tunnukset.

6.3 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

6.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kotihoito Ulpukka Oy:n pääasiallisena toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaan kotona asumista. Asiakastyössä pidetään tärkeänä luottamusta, vaitiolovelvollisuutta ja toimitaan kunnioittavasti asiakasta ja hänen kotiaan kohtaan. Palvelut tuotetaan asiakkaan kanssa yhteistyössä eikä mitään sellaisia palveluita ei tuoteta, mitä asiakas ei ole tilannut. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan asiakasta osallistumaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus kuuluu jokaiselle. Asiakkailta on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan toiveet huomioidaan sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Kotihoito Ulpukka Oy:n henkilöstö vahvistaa ja varmistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa.

6.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Kotihoito Ulpukka Oy toteuttaa toimintaa perustuen terveydenhuoltolakiin, sosiaalihoitolakiin, lakiin sosiaalihoitoon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä perustuslakiin. Lisäksi vammaispalveluissa huomioidaan vammaispalvelulaki ja lapsiperheiden kotipalvelussa lastensuojelulaki ja laki lapsen hoidosta ja tapaamisoikeudesta. Henkilöstö perehdytetään näihin lakeihin ja toiminta toteutetaan eettisesti oikein. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä tehdään viipymättä ilmoitus palveluvastaavalle. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaalla on oikeus varmistua työntekijän henkilöllisyydestä. Työntekijällä tulee olla kuvallinen henkilökortti tai muu tunnistus, joka esitetään asiakkaalle pyydettyä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Kaikkiin epäasiallista kohtelua/haittatapahtumaan/vaaratilanteeseen reagoidaan välittömästi selvittämällä asia tilanteen vaatimalla tavalla asiakkaan, mahdollisesti henkilöstön ja omaisten tai viranhaltijoiden kanssa ratkaisukeskeisesti. Asiakas ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä tarvittaessa Lapin hyvinvointialueelle. Käsitteily tehdään mahdollisimman avoimesti.

6.6 Asiakkaan osallisuus

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta koko asiakassuhteen aikana sekä huomioimaan omavalvontasuunnitelman mahdollisen täydentämisen palautteessaan.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Kotihoito Ulpukka Oy kerää vuosittain asiakaspalautetta varmistavalla siten palveluiden laadun. Asiakaspalautte annetaan asiakkaille paperitulosteena, mutta siitä on saatavana myös sähköinen versio. Palaute saa olla nimellisenä tai nimettömänä annettua. Kaikki palaute on luottamuksellista, josta ei ilmene palautteen antajan henkilöllisyys. Palautteet käsitellään työyhteisön palaverissa ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin laadun ja turvallisuuden parantamiseksi. Henkilökohtaisen avun palvelussa palautekysely tehdään Laphan ohjaamalla lomakkeella vuosittain huhti-toukokuun aikana ja tulokset raportoidaan Laphalle.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Palautteet käsitellään ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin laadun ja turvallisuuden parantamiseksi. Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Asiakaspalautteiden tyytyväisyydestä koostetaan yhteenveto Kotihoito Ulpukka Oy:n kotisivuille sekä tyytyväisyydestä kerrotaan henkilöstölle työpaikkapalaverissa sekä suullisesti asiakkaille ja omaisille. Palautteen ansiosta toiminnan laatua ylläpidetään ja toimintaa kehitetään. Korjaavia toimenpiteitä tehdään palautteen pohjalta ja seurataan, että ne toteutuvat suunnitelman mukaisesti. Pitkän aikavälin kehittämissuunnitelmat kirjataan ja seurataan niiden etenemistä. Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaiden asiakaspalautteet raportoidaan erikseen sieltä annettujen ohjeiden mukaisesti.

6.7 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön toimitusjohtajalle/esihenkilölle tai palveluvastaavalle. 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 voi jättää myös sähköisesti Lapin hyvinvointialueelle osoitteessa: <https://link.webpolsurveys.com/Participation/Public/6a23143e-187e-4110-9cdd-19bb4055c3d6?displayId=Fin2713842>

Kotihoito Ulpukka Oy:ssä muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Toimitusjohtaja/esihenkilö Karoliina Grööttilä, karoliina.grootila@kotihoitoulpuukka.fi 050 5432 582

6.8 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai palvelussa saamastaan kohtelusta sosiaali- huollon asiakaslain (812/2000) 23 §:n mukaisesti. Muistutus voidaan jättää joko Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon tai suoraan Ulpuukkaan palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja käsittelee kaikki muistutukset asianmukaisesti ja antaa niihin kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Kaikki muistutukset, niihin annetut vastaukset sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan. Dokumentit toimitetaan viipymättä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon. Lisäksi palveluntuottaja raportoi muistutuksista, vastauksista ja toimenpiteistä vuosittain hyvinvointialueelle.

Sisäinen prosessi muistutusten käsittelyssä

1. Muistutuksen vastaanotto

- Muistutuksen voi jättää kirjallisena tai suullisena Kotihoito Ulpuukka Oy:n toimitusjohtajalle/esihenkilölle tai palveluvastaavalle tai muulle henkilökunnalle.
- Vastaanottaja kirjaa muistutuksen saapumispäivän ja toimittaa sen välittömästi vastuuhenkilölle.

2. Käsittely ja selvittäminen

- Toimitusjohtaja/esihenkilö vastaa muistutuksen käsittelystä.
- Tarvittaessa toimitusjohtaja/esihenkilö kokoaa henkilökunnan ja mahdolliset asiakasasiakirjat selvityksen tueksi.

3. Vastauksen antaminen

- Toimitusjohtaja/esihenkilö laatii kirjallisen, perustellun vastauksen.
- Vastauksen allekirjoittaa toimitusjohtaja/esihenkilö.
- Vastaus toimitetaan asiakkaalle viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta.

4. Dokumentointi ja raportointi

- Muistutus, siihen annettu vastaus ja tehdyt toimenpiteet tallennetaan yksikön dokumentointijärjestelmään.
- Dokumentit toimitetaan Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon viipymättä.
- Kotihoito Ulpukka Oy raportoi muistutuksista, vastauksista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä vuosittain Lapin hyvinvointialueelle.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Kirjallisesta vastauksesta käy selville, että muistutuksessa oleva asia on tutkittu puolueettomasti, jotta asiakas pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksen vastauksesta on käytävä ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on ratkaistu. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset ovat toiminnan tarkastamisen, arvioinnin ja kehittämisen näkökulmasta työkalu, joka antaa mahdollisuuden toimia paremmin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa eli 1–4 viikon kuluessa.

Lapin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina toimivat Satu Peurasaari ja Johanna Pikkuaho, voit ottaa heihin yhteyttä joko puhelimitse tai DigiLaphassa. Jos et tavoita meitä soittamalla, jätä viesti vastaajaan, niin soitamme sinulle takaisin. Yhteydenottoopyyntösi vastaan seitsemän (7) arkipäivän kuluessa.

Puhelimitse:

Puhelinaika arkisin ma-to klo 9–11

[040 482 3584](tel:0404823584) / Satu Peurasaari

[040 506 0083](tel:0405060083) / Johanna Pikkuaho

8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Kotihoidon palveluita tarvitsevat yleensä apua päivittäisissä perustoiminnoissa. Asukkaan suoriutuminen, toimintakyky, elämänhallinta sekä fyysinen ja psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi kartoitetaan yhdessä asukkaan kanssa asiakassuunnitelmaa laadittaessa. Vastaavat terveyden- ja sairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan ja asiakasvastaavien sekä henkilöstön kanssa huolehtivat, että jokapäiväisissä toiminnoissa jokaisen asiakkaan perustarpeet otetaan huomioon ja että niihin vastataan. Päivätoiminnassa vastaava lähihoitaja huolehtii yhdessä avustajan kanssa päivittäisestä ohjelmistosta, jotka jokainen omalta osaltaan edistävät toimintakyvyn eri osa-alueita. Päivätoiminnassa on viikoittain vaihtuva ohjelma, jossa on mm. askartelua, laulua, erilaisia pelejä, vierailijoita ja tilaa yhteisille keskusteluille.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Palvelusuunnitelmassa huomioidaan myös asiakkaan toiveet retkien, harrastusten, ulkoilun ja sosiaalisten tapahtumien toteuttamisessa ja niiden mahdollistamisessa. Lapsiperheitä tuetaan niin, että lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan ja mahdollistetaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutusta seurataan?

Kuntouttavaa työtä, toimintakykyä ylläpitävää toimintaa toteutetaan asiakkaan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan kaikessa hoiva- ja hoitotyössä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaille annetaan se aika mikä asiakassuunnitelmassa on kuvattu ja täten asiakas tekee mahdollisimman paljon itsenäisesti. Päivätoiminnassa asiakkailta on päivittäin liikuntahetki työntekijän ohjaamana. Säännöllisesti kerättyjen palautteiden avulla seurataan näiden toteutumista.

8.1 Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan/asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet, nämä huomioidaan asiakaskäynneillä. Ruokailuissa huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, jotka otetaan palvelussa ottaa huomioon. Palvelussa huomioidaan myös Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta).

Päivätoiminnan asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet ovat kirjattu asiakkaiden hoidossa huomioitavaa -kohtaan DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Nämä tiedot tarkistetaan asiakkaalta ennen päivätoiminnan aloitusta ja kirjataan myös päivätoiminnan palvelusopimukseen.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan ja havainnoidaan sekä tarvittaessa annetaan ohjausta sen parantamiseen sekä tarvittaessa tarkennetaan palveluita asiakkaan kanssa niin, että hyvä ravitsemustila toteutuu asiakkailla. Hyvä ravitsemustila on tärkeä myös toimintakyvyn ja esimerkiksi turvallisen lääkehoidon toteutumisen kannalta.

Päivätoiminnassa päivä alkaa aamupalalla, joka koostuu voileivistä, leikkeleistä ja tuoreista kasviksista. Aamupalalla huolehditaan myös jokaisen riittävästä nesteytyksestä. Lounas koostuu vaihtuvasta puurosta, voileivistä, leikkeleistä ja tuoreista kasviksista. Ruokailuhetki on kiireetön yhdessäolon hetki henkilöstön kanssa. Päivätoiminnan lopuksi asiakkaille tarjotaan päiväkahvit päivätoiminnassa leivotun pullan tms. kera. Päivätoiminnassa on aina tarjolla raikasta vettä asiakkaille.

8.2 Hygieniäkäytännöt

THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Käsihygienia on tärkeässä roolissa Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä. Hygieniäkäytännöt kuuluvat uuden henkilöstön perehdytykseen. Päivätoiminnassa avustajalla on voimassa oleva hygieniapassi.

Päivätoiminnassa suoritetaan vuosittain elintarvikelain valvontasuunnitelman mukainen tarkastus. Tarkastuksesta saatava Oiva-raportti on nähtävillä päivätoiminnan tiloissa ja liitteenä omavalvontasuunnitelmassa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Toimitilojen siivouksesta huolehtivat siivouspalveluiden tekijät viikoittain. Päivätoiminnassa keittiön ja wc-tilojen siistiminen kuuluvat päivittäin päivätoiminnan henkilöstölle ja viikkosiivous toteutetaan siivouspalveluiden tekijöiltä viikoittain.

8.3 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluvastaavan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhoitaja Henna Oiva, henna@kotihoitoulpuukka.fi, 050 551 9077 ja

sairaanhoitaja Sari Ahvenjärvi, sari@kotihoitoulpuukka.fi, 050 3817396

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsihygieniaan kuuluu desinfiointi ennen ja jälkeen asiakkaan tapaamista, lisäksi tarvittaessa käytetään asianmukaisia käsineitä, jos joutuu kosketuksiin veren, kehon nesteiden, eritteiden, kontaminoitujen alueiden, asiakkaan limakalvon tai rikkinäisen ihoalueen kanssa. Tarvittaessa käytössä ovat myös suojaesiliinat, suusuojat ja kengänsuojat. Kotihoito Ulpuukka Oy vaalii oikeaa käsihygieniää, oikeaa suojainten käyttöä, oikeita työskentelytapoja, jotta vältetään pisto- ja viiltovahingot. Käytetyt neulat laitetaan heti laukuissa kulkeviin riskijäteastioihin. Asiakkaan lääkityksiä käsitellään joko puhtailla hanskoilla tai instrumenteilla. Infektio ja epidemiatilanteessa hygienian tasoa tehostetaan Lapin sairaanhoitopiirin hygieniayhdyshenkilön ohjeistuksen ja työterveyshuollon antamien ohjeiden mukaisesti.

8.4 Lääkehoitosuunnitelma

Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma, jonka Lapin hyvinvointialueen itäisen alueen nimetty lääkäri hyväksyy vuosittain. Kansallisen rokotusohjelmaan kuuluvat vuosittaiset rokotukset, kuten influenssa- ja koronarokotukset Kotihoito Ulpuukka Oy huolehtii asiakkaille yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen itäisen alueen kotihoidon kanssa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelman päivitykseen osallistuu sairaan- ja terveydenhoitajat yhdessä toimitusjohtajan/esihenkilön ja palveluvastaavan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu osaksi henkilöstön perehdyttämiseen.

Laadittu pvm. 1.10.2019 Päivitetty ja hyväksytty pvm. 25.3.2026

Terveydenhoitaja Oiva ja sairaanhoitaja Ahvenjärvi vastaavat asiakkaiden hoidosta, lääkehoidosta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä yhdessä henkilöstön kanssa.

8.5 Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu aina asiakkaan ja omaisten kanssa yhteistyössä ja palvelusopimuksen/asiakassuunnitelman mukaisesti huomioiden asiakasrekisterin säädökset. Kotihoito Ulpuukka Oy tekee tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa mm. Lapin hyvinvointialueen itäisen kotihoidon kanssa.

9 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Kotihoito Ulpuukka Oy:n tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Päivätoiminnassa vuokranantaja huolehtii päivätoiminnan tilojen palotarkastuksesta ja viimeisin yleinen palotarkastus on tehty 14.2.2025.

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

9. 1 Toimitilat

Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä on kotihoidon henkilöstön toimistotilat osoitteessa Vapaudenkatu 6, 98100 Kemijärvi ja ikäihmisten päivätoiminnan tilat osoitteessa Kuusaniemenkatu 5, 98100 Kemijärvi.

9.2 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kotihoito Ulpuukka Oy ei ole kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja. Kotihoito Ulpuukka Oy tekee yhteistyötä Lapin hyvinvointialueen itäisen alueen kotihoidon kanssa ja mikäli henkilöstö huomaa, että asiakas hyötyisi turvapuhelimesta/ovihälyttimestä tai muusta teknologisesta laitteesta, jota on mahdollista hakea asiakkaan käyttöön.

Asiakkailla voi olla käytössä turvapuhelimia, ovihälytymiä ja paikannuslaitteita ja nämä huomioidaan asiakaskäynneillä ja henkilöstö testaa niiden toimivuuden. Hoitovastuu näistä asiakkaiden teknologisista laitteista on Lapin hyvinvointialueen itäisen alueen kotihoidon yksiköllä. Teknologian käytössä varmistetaan, että ratkaisut ovat tarkoituksenmukaisia, turvallisia ja soveltuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Teknologia otetaan käyttöön aina asiakkaan tai hänen edustajansa suostumuksella. Henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön, ja käytön turvallisuus varmistetaan ohjeistuksella sekä huollon ja ylläpidon seurannalla. Vikatilanteisiin ja mahdollisiin huoltoviiveisiin on varauduttu yhteistyössä laitetoimittajien ja hyvinvointialueen kanssa, jotta asiakkaan palvelut eivät keskeydy.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

Kotihoito UlpuKka Oy:ssä on seuraavat terveydenhuollon tarvikkeet:

- Verensokerimittarit
- Verenpainemittarit
- INR-mittauslaite
- Pika-Hb-mittauslaite

Laitteisiin on asianmukaiset liuskat ja tarvittavat kontrolliliuskat ja -aineet. Vastaavat sairaan- ja terveydenhoitajat huolehtivat laitteista, niiden kalibroinnista ja vaaratilanneilmoitusten tekemisestä yhdessä palveluvastaavan kanssa. Laitteiden käytöstä, laadusta ja mittaustulosten käytettävyydestä on erikseen ohjeistus kotihoidon toimistolla: Pikadiagnostiset mittaukset - Kotihoito UlpuKka Oy.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus Valviraan lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukaisesti: Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus (mahd pian, vakava vaaratilanne 10 vrk, muu 30 vrk kuluessa).

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa toimitusjohtaja/esihenkilö Karolina Grööttilä.

Asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojen käsittelyssä käytetään **DomaCare-asiakastietojärjestelmää**, joka on tällä hetkellä luokan B järjestelmä eikä vielä Valviran rekisterissä. Toimittajan mukaan uusi versio 2.0 tullaan liittämään Kanta-palveluihin (luokka A3) ja siihen tehdään Valviran rekisterimerkintä ennen käyttöönottoa. Henkilöstö perehdytetään järjestelmän käyttöön työsuhteen alussa ja osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla sekä

Medieco-tietoturvakoulutuksen kautta. Käyttöoikeuksia hallinnoidaan roolipohjaisesti ja niiden ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti.

Tietoturvasuunnitelma

Kotihoito Ulpuukka Oy:llä on laadittu **tietoturvasuunnitelma (päivitetty 6.8.2025)**, jota katselmoidaan vuosittain ja aina muutostilanteissa. Tietosuojavastaavana toimii **Karoliina Grööttilä**, joka vastaa suunnitelman toteutumisesta ja henkilöstön ohjauksesta. Asiakastietolain 90 §:n mukaiset ilmoitukset järjestelmien olennaisten vaatimusten poikkeamista sekä tietoturvahäiriöistä tehdään asianmukaisesti Valviraan ja muihin viranomaisiin tarvittaessa. Häiriö- ja poikkeustilanteisiin on varauduttu mm. varalaitteilla, mobiilidatalla, paperilistoilla ja toimittajien tukipalveluilla.

10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyn edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Kotihoito Ulpuukka Oy:ssä on laadittu tietoturvasuunnitelma, joka on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa omavalvonnan kokonaisuutta.

10.1 Asiakastyön kirjaaminen

THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilöstö perehdytetään perehdytysjaksolla yksikön asiakastyön kirjaamiseen. Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun Kotihoito Ulpuukka Oy on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai on ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Kirjaukset tehdään yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaalle varatulla ajalla. Ammattilainen harkitsee, mitä tietoja asiakastyöstä kirjaa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilöstön perehdyttämiseen sisällytetään rekisteri- ja tietosuojan läpikäyminen ja salassapitovelvollisuuden allekirjoittaminen sekä perehdytys tietosuoja-asioihin. Osaaminen pyritään varmistamaan huolellisella perehdytyksellä.

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

Henkilöstö ja harjoittelijat perehdytetään perehdytysjaksolla henkilötietojen oikeanlaiseen käsittelyyn ja tietoturva-asioihin. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua tähän liittyviin täydennyskoulutuksiin.

10.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Karoliina Grööttilä karoliina.grootila@kotihoitoulpuukka.fi puh 050 5432 582

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Omavalvonnaseurantatieto Kotihoito Ulpuukka Oy:n internetsivuille neljännes vuosittain
- Vuosikellon käyttöönotto
- Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja sen linkittäminen Kotihoito Ulpuukka Oy:n verkkosivuille.
- Omavalvontaohjelman päivittäminen ja henkilöstön perehdyttäminen sen sisältöön.
- Lääkehoidon turvallisuuden parantaminen: kaikki poikkeamat käsitellään hoitajien kanssa, tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä, ja henkilöstölle järjestetään lisäkoulutuksia lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi.
- Kaatumistilanteiden ja läheltä piti -tilanteiden ehkäiseminen kotona tehtävien turvallisuuskartoitusten avulla sekä asiakkaille ja omaisille annettavalla ohjauksella.
- Asiakaspalautteiden systemaattinen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.
- Henkilöstön osaamisen vahvistaminen erityisesti RAI-arviointien käytössä, hygieniakäytännöissä sekä lääkehoidossa.
- Yhteistyön ja tiedonkulun parantaminen asiakkaiden, omaisten, lääkäreiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa asiakas- ja potilasturvallisuuden vahvistamiseksi.

12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Kotihoito Ulpuukka Oy:n verkkosivuilla ja se on nähtävillä toimistolla ja päivätoiminnassa paperiversiona. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa, palvelujen laadussa tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia. Muutokset tiedotetaan henkilöstölle viipymättä työpaikkapalavereissa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti arjen toiminnassa ja viikoittaisissa työpaikkapalavereissa, joissa käsitellään omavalvontaan liittyviä asioita, kuten riskit, poikkeamat ja asiakaspalautteet. Palavereista laaditaan muistiot, jotka informoidaan henkilöstölle Doma Care -viesteillä ja tulostetaan palaverimuistio-kansioon.

Valviran määräyksen mukaisesti omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta laaditaan kirjallinen selvitys **vähintään neljän kuukauden välein**. Toimitusjohtaja/esihenkilö yhdessä palveluvastaavan kanssa kokoaa havainnot ja laatii niistä yhteenvedon. Selvityksessä arvioidaan, mitä havaintoja on tullut, mitä toimenpiteitä on tehty ja mitä kehittämistä tarvitaan.

Selvitys julkaistaan erillisenä dokumenttina. Se asetetaan henkilöstön nähtäväksi toimistolle omavalvontasuunnitelman yhteyteen. Selvityksen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan viiveettä. Toimitusjohtaja/esihenkilö vastaa siitä, että selvitys laaditaan määräajassa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palveluvastaava:

Paikka ja päiväys Kemijärvi 30.3.2026

Allekirjoitus _____

13 LIITTEET

Oiva-raportti

1 (1)



Oiva-raportti • Oiva-rapporten

Elintarvikevalvonta • Livsmedelstillsyn

1867805

Valvontakohte • Tillsynsobjekt
Kotihoito Ulpuukka / Päivätoiminta
 Kuumanienkatu 5, 98100 KEMIJÄRVI

Viimeisin tarkastus • Senaste inspektion

2.4.2025
Oivallinen • Utmärkt



Arvosanat yhteensä KPL • Resultat inalles ST

kgi - st

Oivallinen • Utmärkt 22

Hyvä • Bra 0

Korjattavaa • Bör korrigeras 0

Huono • Dåligt 0

Aikaisemmat tarkastukset • Tidigare inspektioner

19.10.2022
Oivallinen • Utmärkt



Tarkastustulos • Inspektionresultat • 2.4.2025

Oma- ja valvontatarkastus • Egenkontroll	Oivallinen • Utmärkt
Tilojen ja välineiden soveltuvuus, riittävyys ja kunnossapito • Lokalernas och redskapens lämplighet, tillräcklighet och underhåll	😊
Tilojen, pintojen ja välineiden puhtaus • Lokalernas, ytornas och redskapens renhet	😊
Henkilökunnan toiminta ja koulutus • Personalens arbete och utbildning	😊
Elintarvikkeiden tuotanto- tai käsittelyhygienia • Livsmedlens produktions- eller hanteringshygien	😊
Elintarvikkeiden lämpötilojen hallinta • Kontrollen av livsmedlens temperaturer	😊
Myynti ja tarjoilu • Försäljningen och serveringen	😊
Allergioita ja intoleransseja aiheuttavat aineet • Allergi och intolerans orsakande ämnen	😊
Elintarvikkeista annettavat tiedot • Informationen som ska ges om livsmedel	😊
Elintarvikkeiden toimitukset • Leveranserna av livsmedel	😊
Oiva-raportin esilläpito • Oiva-rapportens presentation	😊

Helkoin tulos määrää arvosanan • Sämsta resultat bestämmer vitsordet

Valvontayksikkö • Tillsynsenhet
 Koillis-Lapin ympäristöterveydenhuolto •
 Koillis-Lapin ympäristöterveydenhuolto

Raportti julkaistaan sivulla www.oivahymy.fi
 viimeistään 18.4.2025 •
 Rapporten publiceras på sidan www.oivahymy.fi
 senast 18.4.2025

Laadunhallinnan mittarit

Mittari / työkalu	Käyttötapa	Seurannan tiheys
Asiakaspalautekysely	Kysely paperilla ja sähköisesti, tulokset käsitellään henkilöstön kanssa	1 x vuodessa
RAI-arvioinnit	Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi palveluseteliasiakkaille	2 x vuodessa tai tarpeen mukaan
Lääkepoikkeamien seuranta	Poikkeamat kirjataan DomaCare-järjestelmään, käsitellään viikokopalavereissa ja puolivuositain lääkärin kanssa	Jatkuva / 2 x vuodessa koonti
Haittatapahtuma- ja läheltä piti -raportointi	Kirjataan Domacareen, käsitellään työpaikkapalavereissa, tehdään korjaavat toimenpiteet	Jatkuva
Työpaikkapalaverit	Laatuun ja turvallisuuteen liittyvien asioiden käsittely, henkilöstön ehdotukset	Viikoittain
Omaisilta ja yhteistyökumppaneilta saatu palaute	Suullinen ja kirjallinen palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä	Jatkuva
Henkilöstön lääkahoito-osaamisen seuranta	LOVe-tentit ja lääkenäytöt, perehdytys ja täydennyskoulutukset	5 vuoden välein / tarpeen mukaan
Hygieniakäytännöt ja Oiva-raportti	THL:n ohjeiden mukainen hygieniaseuranta, vuosittainen elintarvikevalvonnan tarkastus	Jatkuva / 1 x vuodessa