

EMUS OY:n OMAVALVONTASUUNNITELMA

*Päivitetty 18.1.2023, 22.2.2023, 17.3.2023,
3.4.2023, 19.12.2023, 9.4.2024, 18.4.2024,
11.9.2024, 6.5.2025, 14.1.2026*

SISÄLTÖ

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
2.2.3 Itsemääräämisoikeus käytännössä.....	6
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
3.1 Riskienhallinta	7
3.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	7
3.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	12
3.1.3 Riskienhallinnan työnjako.....	14
3.1.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	14
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	15
4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	15
4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	16
4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	16
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
5.1. Palvelutarpeen arviointi.....	16
5.2. Hoito- ja palvelussuunnitelma	16
5.3. Asiakkaan kohtelu	18
5.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	18
5.3.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu	18
5.3.3. Asiakkaan osallisuus.....	19
5.3.4. Asiakkaan oikeusturva	20
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	32
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	34
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	34

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Emus Oy

Y-tunnus 1736220-0

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi Kymenlaakson hyvinvointialue

Sote-alueen nimi Kymenlaakson hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Emus Oy

Katuosoite Rautatienkatu 2A

Postinumero 48100

Postitoimipaikka Kotka

Sijaintikunta yhteystietoineen Kotka, emus.fi, info@emus.fi,
p.0442232350

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu, tukipalvelut (siivouspalvelut), henkilökohtainen avustaminen, omaishoidon tukipalvelut. Palvelut kaikenikäisille asiakkaille ja perheille.

Toimitusjohtaja KTM, HT, KLT Jaana Tikanoja

Vastaava sairaanhoitaja, Teija Sovijärvi, **kotihoidon esihenkilö** Eija Koski, **siivouspalvelujen esihenkilö** Tuija Jokelainen.

Puhelin 0442232350

Sähköposti info@emus.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankkohta

23.4.2002

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotihoito ja tukipalvelut, lapsiperhepalvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankkohta 31.3.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat ei ole

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Emuksen toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita kotihoitopalveluita kaikenikäisille asiakkaille. Emus tuottaa kotipalveluja, jotka mahdollistavat asiakkaan selviytymisen päivittäisistä toimista omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Emuksen palvelut edistävät ja tukevat asiakkaan hyvinvointia ja mahdollistavat asumisen kotona. Tämä perustuu asiakkaalle laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palvelutuotteitamme ovat kotihoito (sis. kotisairaanhoidon palvelut), henkilökohtainen avustaminen, lapsiperhepalvelut ja kotihoidon tuki-palvelut (siivous, asiointiapu, ulkoilutus, ym.). Tarkoituksenamme on järjestää asiakkaan tarvitsemia palveluja kotiin siten, että hänen asumisensa kotona onnistuu turvallisesti ja oikea-aikaisesti.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoidon ja palvelun tavoitteena on hyvä elämänlaatu asiakkaille. Tämä toteutetaan ammattitaitoisella hoidon suunnittelulla sekä tarjoamalla hyvää, *luotettavaa, vastuullista* ja *turvallista* apua ja tukea kunnioittamalla *asiakkaan itsemääräämisoikeutta*. Tuemme ja ylläpidämme asiakkaiden hyvää elämänlaatua. Palvelumme on *asiakaslähtöistä* ja *ihmisläheistä*. Toimintatapamme perustuu *kuntoutumista edistävään* ja *toimintakykyä ylläpitävään* työotteeseen, kirjalliseen sopimukseen ja *hoito- ja palvelusuunnitelmaan*. Palvelumme perustuu *tasa-arvoisuuteen*. Teemme yhteistyötä kuntayhtymän, terveydenhuollon ja eri palveluiden tuottajien ja muiden lähihenkilöiden kanssa.

Tavoitteenamme on tehdä hoitotyötä, joka tukee asiakasta näkemään omat mahdollisuutensa ja *voimavaransa* terveyden- ja itsenäisyyden edistämiseen ja elämänhallintaan. Hyvällä hoidolla autamme ja tuemme asiakasta jokapäiväisissä elämisen toiminnoissa ja yhteydenpidossa omaan ympäristöönsä.

2.2.3 Itsemääräämisoikeus käytännössä

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan vapaaehtoisuutta hoitoon ja osallistumista itseään koskevaan päätöksentekoon *riittävän ja ymmärrettävän tiedon pohjalta*. Asiakkaalla on oikeus myös kieltäytyä hoidosta silloinkin, kun se voi johtaa hänen terveytensä tai henkensä vaarantumiseen.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) lähtökohtana on, että myös niiden asiakkaiden tahtoa on kunnioitettava, jotka eivät kykene päättämään hoidostaan, ja että heidän arvioidun etunsa pohjalta toimitaan vain silloin, kun selvitystä heidän omasta tahdostaan ei saada. Esimerkiksi muistisairaus ei automaattisesti poista potilaan itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään ja hoitoaan koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Itsemääräämisoikeuden toteutus Emuksessa lähtee siitä, että meillä on aikaa ja halua kuunnella asiakasta ja hänen toiveitaan. Kirjataan tahto ja toiveet hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan ja toteutetaan jokapäiväisessä arjen hoidon toteutuksessa. Itsemääräämisoikeuden vastaparina on *ymmärrys*: jotta asiakkaan itsemääräämisoikeuteen voidaan vedota, tulee asiakkaan ymmärtää käsillä olevan asian merkitys, hänen tulee osata arvioida sen seuraukset ja tehdä niiden pohjalta päätös. Esimerkiksi muistisairas

voi kieltäytyä ottamasta tärkeää lääkettä, syömästä tai muuta vastaavaa. Ellei muistisairas ymmärrä asian merkitystä ja osaa arvioida seurauksia (lääkkeen oton tai syömisen tärkeyttä ja lääkkeen ottamatta jättämisen tai syömättömyyden seurauksia terveydentilalleen), ei voida vedota muistisairaana itsemääräämisoikeuteen ja jättää häntä lääkettä/ruuatta.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 Riskienhallinta

3.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on,

Strategiset riskit	Taloudelliset riskit	Operatiiviset riskit	Vahinko riskit
Asiakaspalveluun liittyvät riskit			
Asiantuntijatoihin liittyvät riskit			
Tukitehtäviin liittyvät riskit			
Työkaluihin liittyvät riskit			
Työympäristöön liittyvät riskit			

että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Haittatapaukset, läheltä piti tilanteet ja lääkepoikkeamat

Haittatapaukset, läheltä piti tilanteet ja lääkepoikkeamat kirjataan anonymisti sille varatulle erilliselle lomakkeelle (toimistossa

saatavana). Emuksen johto käsittelee ilmoitukset ja tilanteista keskustellaan hoitajien tiimipalaverissa, jotta mahdollisista virheistä ja ”läheltä piti” -tilanteista voidaan oppia. Emuksen johto seuraa annettuja ilmoituksia ja reagoi niihin oikea-aikaisesti. Ilmoituksista tehdään kerran vuodessa yhteenveto, jonka perusteella toimintaa kehitetään turvallisemmaksi. Asiakkaalle/omaisille tiedotetaan haittatapauksesta ja lääkepoikkeamasta, sekä annetaan tietoa aiheutuneen tapauksen jatkotoimenpiteistä. Ilmoituksen tekemisestä ja asiakkaan/omaisten informoinnista vastaa haittatapahtuman havainnut työntekijä.

Poikkeamatilanteita voi aiheuttaa huolimattomuus, häiriötekijät (puhelin, asiakas, kiire, väsymys, osaamattomuus). Lääkehoitoa toteutettaessa, kaikki mahdollinen häiriötekijä pitää poistaa: vastataan puhelimeen vasta kun hoitotyö on saatu päätökseen, pyydetään asiakkaalta työrauha ja unohdetaan ”kiire”. Lääkeosaaminen turvataan teorian ja näyttöjen avulla. Lisäksi hoitajan tulee varmistua riittävästä unen määrästä. Mikäli työntekijä kokee tarvitsevänsä lisää perehdytystä, on hyvä sanoa tämä avoimesti. Tähän myös kannustetaan.

Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan yhteistyöhön hoitohenkilöstön kanssa. On tärkeää, että luodaan vahva luottamussuhde asiakkaisiin ja heidän omaisiinsa. Emuksen toimintaan kuuluu, että ollaan säännöllisesti yhteydessä myös asiakkaiden omaisiin asiakkaan niin salliessa. Omaisia ja asiakkaita ohjataan ottamaan aina yhteyttä, jos jokin asia ei toimi, on tapahtunut virhe tai vaikka muuten vaan. Epäkohdat, poikkeamat ja riskit kirjataan, käsitellään ja korjataan. Omaisat saavat tiedon, miten asia on korjattu ja miten asian toistuminen estetään jatkossa. Omaisat ja asiakkaat voivat ottaa yhteyttä Emukseen puhelimitse, sähköpostilla, Emuksen nettisivujen palauteosion kautta tai signal-viestitse. Hyvinvointialueelle ilmoitetaan haittatapahtumista kuukausittain raportissa.

Vaara- ja uhkatilanteet

Työntekijää kohdanneesta vaara ja uhkatilanteesta tehdään ilmoitus Emuksen johdolle.

Tilanne käsitellään tiimissä ja työntekijän kanssa. Mietitään, miten tilanteet voidaan jatkossa estää ja ehkäistä. Onko asiakas sellaisessa tilassa, että häntä voidaan turvallisesti kotona hoitaa? Tarvitaanko hoitoon kaksi hoitajaa käynnille?

Henkilökunnan saatavuus

Henkilökunnan saatavuus on haastavaa, sillä kilpailu osaavista ammattitaitoisista jo lääkeluvat omaavista tekijöistä on kova. Emuksessa teemme työmme rauhassa – vailla kiirettä, tämä on yksi valttikorttimme. Annamme asiakkaalle aikaa ja hoidamme hänet kokonaisvaltaisesti ja panostamme työmme laatuun. Lisäksi Emus tarjoaa työntekijöilleen ateriaetua, kuntosalin vapaata käyttöä, työkäytössä on autoja, jne. Lisäksi e-passin palvelut lisäävät työntekijöidemme työhyvinvointia. Toistaiseksi rekrytointimme on aina tuottanut kiinnostusta työnhakijoissa.

Sairastuminen

Työntekijän tulee ilmoittaa sairastumisestaan välittömästi esimiehelle tai häntä sijaistavalle henkilölle. Sairastuessasi viikonloppuna, ilmoita poissaolostasi joko esimiehen kotinumeroon tai toiselle hoitajalle, joka kykenee sijaistamaan vuoroasi. Esimiehen palatessa töihin, ilmoita tieto kuitenkin hänelle. Ilmoitus tulee tehdä puhelimitse, pelkkä viesti ei riitä. Lisäksi työntekijän tulee toimittaa sairaspöissaolotodistus viipymättä esimiehelle sekä arvioida sairaspöissaolonsa päivät. Sairaspöissaolotodistus vaaditaan ensimmäisestä sairastumispäivästä lähtien. Kotkan työterveydestä on mahdollisuus saada infektio-tilanteissa myös etävastaanotto. Vastaava sairaanhoitaja tai häntä korvaava henkilö järjestää sairaspöissaolon ajaksi sijaistavan työntekijän tai jakaa asiakaskäynnit muulla tavalla. Ensisijaisesti käytetään omaa henkilö-kuntaa korvaamaan sairaspöissaoloa. Emoyhtiö Talokeskuksen puolelta lähihoitajan pätevyyden omaava työntekijä pystyy tarvittaessa

korvaamaan aiheutunutta henkilöstövajetta. Lisäksi vakituisia keikkatyöntekijöitä on kaksi.

Kulkuvälineet

Asiakastyön turvaamiselle on kotihoidossa useita mahdollisia riskejä. Yksi mahdollinen on kulkuvälineen hajoaminen tai muu liikkumisen estyminen, esimerkiksi auto jää lumihankeen kiinni. Näissä tapauksissa, on tärkeää informoida muuta tiimiä / mahdollisuuksien mukaan esimiestä ja käyntiä odottavia asiakkaita. Estä paikalla mahdolliset onnettomuudet ja järjestä asiakaskäynnit. Pystytkö itse jatkamaan asiakaskäyntejä, saatko paikalle apuvoimia? Älä jää tilanteeseen yksin, pyydä apua. Emuksella on käytössä 4 autoa.

Yhtä lailla työntekijä voi liukastua, kaatua ulkona esimerkiksi liukkaan talvisään vaikutuksesta. Emus on hankkinut henkilökunnalleen kitkakengät, jotta liukastumisilta välttyttäisiin. Tapaturmatilanteissa toivotaan joustoa työntekijöiden kesken. Ilmoita sairastumisesta välittömästi esihenkilölle.

Yksin työskentely

Kotihoidossa hoitaja käy yksin asiakkaan luona vastaamassa tämän hoidosta. Vain poikkeustilanteissa kotikäynnille menee kaksi hoitajaa. Hoitotyö yksin asiakkaan luona on vaatii hoitajalta vahvaa ammattitaitoa ja päätöksentekokykyä. Hoitajalla on mahdollisuus konsultoida kollegoitaan tai lääkäriä (HVA tai Terveystalon lääkäri ostopalveluasiakkaille). Hoitajalla tulee olla kokemusta, tietoa ja taitoa sekä intensiteetti arvioida asiakkaan vointi, hoidon tarve ja voimavarat. Kotihoidossa korostuu hyvän perehdytyksen tarve. Emuksessa nimetään perehdyttäjä jokaiselle uudelle hoitajalle. Perehdytystä tukemaan on tehty perehdytyskansio sekä lomake, joita päivitetään tarvittaessa. Perehdytyskansioista vastaa kotihoidon esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja yhdessä.

Lemmikit

Asiakkaan luona asuvat lemmikit tulee kirjata asiakkaan tietoihin. Tällöin pystymme huomioimaan mahdolliset allergiset hoitajat, ettei heitä ohjelmoida asiakkaan käynneille. Asiakkaan kanssa on myös hyvä sopia, missä tilassa lemmikki on käynnin aikana.

Asiakkaan asuinympäristö

Asiakkaan asuinympäristö on hyvä kartoittaa. Ikääntynyt tai liikuntaesteinen asiakas kaatuu herkästi, kynnyksiin, maton reunoihin sekä huonon valaistuksen johdosta. Näihin asioihin on syytä kiinnittää huomiota. Omaisten ja asiakkaan kanssa on hyvä keskustella riskitekijöistä. Yhtälailla nämä ovat riski hoitajalle työskennellä.

Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan, mikäli havaitsee, että asiakasta on jollain tavoin kohdeltu kaltoin tai hyväksi käytetty. Asia tulee ilmoittaa hoitotyön johtajalle. Sosiaali- ja kriisipäivystys antaa akuuttia kriisiapua järkyttävissä elämäntilanteissa ympäri vuorokauden. Apua voi hakea asiakas itse, läheinen, ystävä tai viranomainen.

Kymenlaakson HVA:n Sosiaali- ja kriisipäivystys p. 040 509 5111
Päivystys 24 h

Yllättävät tilanteet

Kotihoidossa saattaa tulla esiin tilanteita, joihin ei ole varautunut. Asiakas on kaatunut, voi huonosti ja hänet pitää lähettää sairaalaan, tms. Tämä saattaa aiheuttaa sen, että muut päivän käynnit myöhästyvät. (1.) Ensimmäisenä ilmoita asiasta vastaavalle sairaanhoitajalle. Odottaville asiakkaille ilmoittaminen on prioriteetti. Vastaava sairaanhoitaja pyrkii siirtämään odottavia asiakkaita muiden työntekijöiden työlistoille. (2.) Tarvittaessa koitetaan järjestää paikalle uusi hoitaja tai aikaistaa esim. iltavuorolaisen töihintuloaika (3.) Merkkää itsellesi esim. + -merkki kun olet suorittanut asiakaskäynnin. Merkki toimii varmistuksena, että kaikki käynnit tulee tehtyä.

Tietojärjestelmät

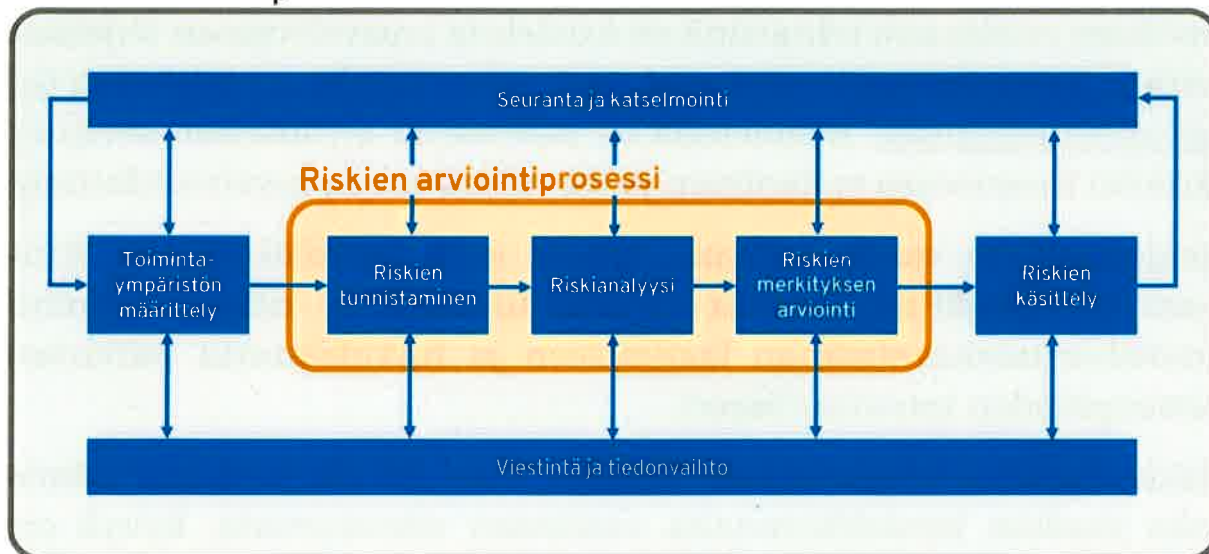
Emuksen kotihoidossa käsitellään ihmisille herkkää tietoa, jota pitää erityisesti suojella. Emuksessa käsitellään useita tietojärjestelmiä, kuten Kymenlaakson hyvinvointialueen Lifecare, emoyhtiö Talokeskuksen omat salasanoihin lukitut ohjelmat, kirjanpitojärjestelmä Fennoa. Modernissa tietoyhteiskunnassa ja nykyisessä tietoturvasympäristössä ei voida ottaa lähtökohdaksi sellaisen tiedonhallinnan luomista, jossa mikään tietoturvariski ei voisi toteutua. Merkityksellistä on se, miten toimitaan siinä tilanteessa, kun jotakin tapahtuu. Ennakosuunnittelulla ja varautumisella on ratkaiseva merkitys sille, miten vakavan poikkeamatilanteen hoidossa voidaan onnistua.

Ongelmatilanteen voi aiheuttaa mm. luonnonilmiö (esim. ukkonen, salamointi, rankkasade, pakkanen), sähkökatko, kyberhyökkäys, inhimillinen erehdys (esim. hoitotiedot jäävät asiattoman nähtäville, unohtaa salasanat), ilkivalta, pandemia tms.

3.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Emus käy yhdessä Kotkan työterveyden kanssa lävitse mahdollisia riskejä joka 4. vuosi. Työterveys keskittyy riskianalyysissä työympäristöön, koneisiin ja työkaluihin, terveydelle mahdollisesti haitallisiin kemikaaleihin, ruumiillisiin ja henkisiin kuormitustekijöihin sekä perehdytykseen ja ensiapuvalmiuteen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuden kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallintaprosessi



Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- 1) Oli kriisin syy mikä tahansa, toimintavaiheet ovat joka tilanteessa samat: HAVAITAAN, ANALYSOIDAAN, REAGOIDAAN, TOTEUTETAAN. Mitä nopeammin ja paremmin häiriöön reagoidaan, sitä vähemmän palvelun taso pääsee laskemaan ja sitä nopeammin päästään häiriöstä takaisin normaalille tasolle. Tiedon kulku on tärkeä.
- 2) Häiriötilanteista pidetään aina kirjaa koko häiriötilanteen ajan. Muistiinpanoon kirjataan tapahtumat mahdollisimman tarkasti.
- 3) Kun Emuksen toiminta on palannut normaaliksi, on pyrittävä estämään häiriön toistuminen. Siksi pitää arvioida uudelleen toimintoon tai palveluun liittyvät uhat, riskien toteutumisen todennäköisyys, ohjeistuksen päivittäminen.
- 4) Riskitilanteiden harjoittelu, kouluttautuminen
- 5) Emuksessa asiakasmäärä on suhteellisen pieni ja asiakkaat ovat hoitajille tuttuja. **Tilanteessa ilman tietojärjestelmiä** hoitajat suurin piirtein tietävät ja tuntevat jokaisen asiakkaan. Asiakas-
turvallisuus ei juurikaan vaarantuisi tässä tilanteessa. Kirjaus tulisi toteuttaa poikkeuksellisesti paperille kirjoittaen. Jokaisella asiakkaalla on kotonaan hoitokansio, josta löytyy hoito- ja palvelusuunnitelma sekä päivitetty lääkelista.

3.1.3 Riskienhallinnan työnjako

Emuksen esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia *koko henkilökunnalta*. Emuksessa työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Kaikkien työntekijöiden asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla jokainen mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

3.1.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on Emuksen johdolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen

voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoituksen tehneelle henkilölle ei tule ilmoituksen tekemisestä seuraamuksia.

Haattatapahtumasta tai "Läheltä piti" -tilanteesta tehdään kirjallinen selvitys. Selvityksen tekee tapahtuman havainnut henkilö. Henkilö voi olla työntekijä, asiakas tai omainen. Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa asiasta kirjallisena tai suullisena. Suullisen tiedon saanut hoitaja /esimies kirjaa huomautuksen/muistutuksen dokumentiksi. Tapah-
tumat tilastoidaan. Palautukset /muistutukset lähetetään Kymen hy-
vinvointialueen kirjaamoon. Ennen kaikkea tapahtumat käsitellään tii-
missä ja niiden pohjalta kehitetään hoidon laatua paremmalle tasolle.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haatta-
tapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla este-
tään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun
muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menet-
telytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimen-
piteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä hoitotiimin kanssa. Muute-
tuista toimintatavoista tiedotetaan viikko palaverissa, pöytäkirjoissa
sekä Teams-viestinnällä. Asiakasta henkilökohtaisesti koskevassa asi-
assa vastaava hoitaja tiedottaa/asiakasta/omaista puhelimitse ja/tai
dokumenteina.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Vastaava sairaanhoitaja Teija Sovijärvi, kotihoidon esihenkilö Eija
Koski sekä koko hoitotiimi

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Eija Koski p. 044 2232 350

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4x vuodessa tai tarvittaessa.

4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

www.emus.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Emuksessa hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan ja kartoitetaan palvelua aloitettaessa sekä tarpeen muuttuessa esimerkiksi sairaalajaksolta kotiutuessa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Arvioinnin apuna saatetaan käyttää RAI-mittaria, ADL, IADL, GDS-15, Audit, MMSE, VAS, tarkistuslista tapaturmien ehkäisemiseksi.

Palvelutarpeen arvioinnissa toivotaan olevan läsnä hoitohenkilökunnan ja asiakkaan lisäksi myös omaisia. Arvioinnissa huomioidaan erityisesti asiakkaan ja hänen perheensä toiveet ja odotukset.

5.2. Hoito- ja palvelussuunnitelma

Palvelutarpeen pohjalta laaditaan asiakkaalle henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan

suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma on Emuksen hoitajille työkalu toteuttaa tavoitteellista laadukasta hoitoa.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Kaiken pohjana on laadukas dokumentointi. Asiakkaiden luokse toimitetaan hoitokansio, johon hoito- ja palvelusuunnitelma liitetään. Jokaisella hoitajalla on oikeus ja velvollisuus tutustua kansion sisältöön ja toteuttaa hoitoa suunnitelman mukaisesti. Laskutuksen yhteydessä Emuksen esimiehet seuraavat mm. kullekin asiakkaalle käytettyä välitöntä työaika ja tehtyjä asiakaskirjauksia sekä kirjausten laatua.

Omahoitaja, joka jokaiselle asiakkaalle nimetään, huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositin sekä tarvittaessa, esimerkiksi sairaalajaksoilta kotiutuessa. Päivittäisten käyntien muuttuessa asiasta tiedotetaan, hoitotiimiä, asiakasta / omaista sekä mahdollisia muita sidosryhmiä.

Emuksessa asiakas on aina palvelun keskiössä. Asiakkaan toiveita kuunnellaan hänen palveluansa suunniteltaessa ja toteutettaessa. Asiakkaalle annetaan tietoa häntä koskevassa hoidossa ja hoidon vaihtoehtoja. Hoitoa suunniteltaessa ja toteutuksessa otetaan mukaan omaisen/asiakkaan asioita lähihenkilön näkemykset ja toiveet. Emuksessa hoitajan tulee aina toimia asiakkaan parhaaksi. Hoidon laatua seurataan vuosittain tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä.

Emuksen hoitotyön vastaavan on varmistettava, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

1. Hyvä perehdytys ja ohjaus uudelle tai pitkältä lomalta palaavalle työntekijälle, yhteisen hoidon malli
2. Tulostetaan päivitetty versio asiakkaan hoitokansioon ja tarkistettavissa sieltä tai sähköisestä versiosta.

5.3. Asiakkaan kohtelu

5.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kts. myös 2.2.3.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Emuksessa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Emuksessa ei ole käytössä asiakkaaseen kohdistuvia rajoitteita tai pakotteita. Mitään rajoittavia välineitä ei yksikössämme käytetä.

Asiakas luovuttaa Emuksen käyttöön kotiavaimensa, jos hänen toimintakykynsä sitä edellyttää. Avaimen luovutuksista pidetään kirjanpitoa ja avaimet säilytetään kassakaapissa Emuksen toimistotiloissa lukitussa hoitajien huoneessa, jossa on kulunvalvonta. Emus vastaa avainten turvallisuudesta. Avaimet ovat numerolla tunnistettuja ja näin ulkopuolisten henkilöiden tunnistamattomissa. Emus ei vastaa asiakkaan raha-asioista eikä käsittele asiakkaan rahoja. Asiakas, omaiset/edunvalvonta huolehtivat asiakkaan taloudenpidosta. Mikäli työntekijä käy hakemassa asiakkaalle ruokaa tai lääkettä apteekista, tulee rahan käsittely kirjata huolellisesti: 1) Paljonko rahaa sait, 2) mitä ostit, 3) anna asiakkaalle kuitti ja ota siitä valokuva itsellesi ja 4) kirjaa paljonko ostokset maksoivat ja 5) paljonko palautit rahaa asiakkaalle.

5.3.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle

viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan toiveita ja tarpeita sekä elämäncatsomusta ja -historiaa kuullaan ja huomioidaan päivittäisissä arjen toiminnoissa mahdollisuuksien mukaan. Emuksessa esittelemme itsemme käynnille mentäessä (muistisairaati erityisesti). Kysytään aina asiakkaan ja omaisten vointia ja jaksamista ja kirjataan se huolella potilastietojärjestelmään. Omahoitajajärjestelmä tukee hyvää vuorovaikutusta asiakkaan ja hoitajan välillä.

Mikäli asiakkaan epäasiallista kohtelua havaittaisiin, asia käsiteltäisiin hoitavan henkilön kanssa luottamuksellisesti. Kuullaan sekä asiakasta että hänen omaisiaan. Selvitetään tilanteeseen johtaneet tekijät ja reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Tehdään korjaustoimenpiteet ja dokumentoidaan tilanne.

5.3.3. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakas-
turvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämässä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Hyvä sosiaali- ja terveydenhuollon laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Hyvä laatu on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka tuottaa kansalaisille hyvinvointia ja pyrkii

terveyden ja hyvinvoinnin maksimointiin ja riskien minimointiin. Laadua on hyvä toiminta sille asetettujen vaatimusten ja siihen kohdistuvien odotusten mukaisesti annettujen taloudellisten voimavarojen asettamissa rajoissa.

Emuksessa kotihoidon palvelutarpeenarviointi tehdään kaikille avun tarpeen esittäneille. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämässä

Emuksessa järjestetään asiakkaille ja heidän omaisilleen asiakastyytyväisyyttä selvittävä kysely vuoden välein. Kyselyn tarkoituksena on saada palautetta Emuksen toiminnasta. Tulosten perusteella toimintaa voidaan kehittää paremmaksi. Kysely toteutetaan lomakkeella ja se palautetaan suljetulla kirjepostilla hoitajan välityksellä tai perinteisessä maapostissa Emuksen johtoon. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja se tapahtuu anonyymisti. Kyselyn vastaukset käsitellään tilastollisin ja laadullisin menetelmin. Edellinen kysely tehty 01/2025. Yleisarvosana Emuksen toiminnasta 4,3/5 (vrt. 2024 samoin 4,3/5).

Tavoitteemme on tyytyväiset asiakkaat ja työntekijät.

Asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatua palautetta hyödynnetään omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivityksessä. Koska palautteen keskiarvo on pysynyt hyvänä ja erinomaisena, tiedämme, että teemme monta asiaa oikein asiakkaiden näkökulmasta.

5.3.4. 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.

Palaute

Asiakkaat voivat antaa palautetta Emuksen palveluista vapaamuotoisesti kirjallisesti ja/tai suullisesti hoitajille tai Emuksen johtoon. Hoitajan velvollisuus on tuoda palaute hoitotyön esihenkilölle. Palautteet käsitellään yksilöllisesti ja vastataan asiakkaan toivomuksen mukaan. Asiakaspalautteet käsitellään tiimipalavereissa ja Emuksen johtoryhmässä.

Kts. yst. riskienhallintaosio.

Muistutus

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön voi tehdä potilaslain mukaisen kirjallisen muistutuksen Emuksen johtoon tai johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§). Muistutukset ja niihin annetut vastaukset toimitetaan potilasasiamiehelle.

Kantelu

Asiakas voi tehdä kantelun Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira), Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI), eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeus-kanslerille.

Muistutuksen vastaanottaja toimitusjohtaja Jaana Tikanoja

jaana.tikanoja@talokeskusko.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pirkko Haikara, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

Puhelinnumero: 040 728 7313

pirkko.haikara@socom.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU, P. 0295053050

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

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

Asiakas saa kirjallisen vastineen tekemäänsä muistutukseen, asia käsitellään tiimissä ja johdossa. Mietitään, miten toimintaa voidaan parantaa ja muuttaa käytäntöjä niin, että toiminta on laadukkaampaa. Mahdolliset muutokset laitetaan heti käytäntöön.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 4 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

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

Emuksessa annamme aikaa asiakkaalle. Annamme asiakkaalle mahdollisuuden itse tehdä, emme tee asioita asiakkaan puolesta, mikäli asiakas pystyy itse toiminnan tekemään. Keskustellaan asiakkaan kanssa, toimitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Voimme lukea, pelata, valmistaa ruokaa yhdessä jne. Toimintamme perustuu asiakkaan tarpeisiin ja omiin toiveisiin. Varaamme asiakkaillemme riittävästi aikaa käynnille.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta kannustetaan harrastustoimintaan. Asiakkaan kanssa voidaan lähteä kuntosalille, ulkoilemaan jne.

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

Harrastustoiminta kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan aktiivisuus.

Ravitsemus

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Monilla asiakkailla on käytössä ateriapalvelu. Kannustamme asiakasta mukaan kauppa-asioinneille ja ohjaamme terveellisiin valintoihin. Voimme myös asioida kaupassa asiakkaan puolesta.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Hoitajillamme on tuntemusta eri ruokavalioista ja rajoitteista. Ruokavaliot kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

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

Epäiltäessä riittämätöntä ravinnon ja nesteen saantia, otamme käyttöön nestelistan /ruokailun seuranta lomakkeen. Tehdään myös MNA. Tarjoilemme käynneillämme asiakkaillemme juotavaa erityisesti kesäkaudella. Jäämme herkästi myös ruokaseuraksi, jotta ruoka maistuisi paremmin. Jokaisen asiakkaan painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa.

Hygieniakäytännöt

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

kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hoitajan perusvarustukseen kuuluu käsidesi, suu-nenäsuojaimia, nitrilikäsinettä, kengänsuojia sekä kertakäyttöesiliinoja. Covid-potilaan hoitoon on erityissuojaimet. Samoin toimitaan muiden tarttuvien tautien suhteen. Tarvikkeiden kulutusta seurataan kuukausittain.

Hygieniakäytännöistä on laadittu Emuksen oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Seuraamme valtakunnallisia hygieniasäädöksiä ja -ohjeita. Käytämme suojaimia tarvekohdaisesti. Emuksen työterveys hoitaa työntekijöiden rokotukset.

Emuksen hygieniavastaava: lh Kirsi Häkkinen

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Emuksella on oma siivoustiimi, joka hoitaa tilauksesta asiakkaiden viikkosiivoukset, ikkunoiden pesut jne.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Siivoustiimissä on ammattisiistijät. Tiimissä on oma perehdytysuunnitelma.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä

kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Emuksen asiakkailla on oikeus käyttää julkisia terveystalouksia tai yksityisterveydenhuollon palveluita. Emuksen hoitajat auttavat tarvittaessa ajanvarauksissa. Veteraaniasiakkaiden /kotihoito PSOP asiakkaiden kohdalla voimme varata ajan Terveystalon lääkärille kiireettömissä sairaanhoidon tarpeissa. Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoitoa, hoitajan tulee lähettää asiakas päivystykseen (ambulanssi/taksi). Hoidon arvion tukena käytetään ”Äkillinen yleistilan lasku”-lomaketta. Myös ArVi ja EVA Ensihoidon arviointiyksiköltä voi pyytää apua. Äkillisessä kuolemantapauksessa soitto 112. Hätäkeskus antaa jatko-ohjeet. Hoitajien perehdytyskansiosta löytyy erillinen ohje ”Odottamaton kuolema kotona”.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Omatoimisuuden tukeminen, ohjaus ja neuvonta terveysasioissa, säännölliset fysiologiset mittaukset: verenpaine, paino, verensokeri, muut mittarit: RAI, lääkitys, muut hoivapalvelut asiakkaan tarvelähtöisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Koko hoitotiimi, erityisesti omahoitajat sekä vastaava sairaanhoitaja. Kaikilla asiakkailla on oikeus lääkäripalveluihin. Huolehdimme, että jokainen asiakas kävisi vähintään kerran vuodessa lääkärin tarkastuksessa. Lääkärikäynneistä pidetään kirjaa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#)

linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Lääkehoidon vastuuhenkilö on hoitotyön johtaja eli vastaava sairaanhoitaja.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Vastaava sairaanhoitaja seuraa lääkehoidon turvallista toteutumista. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tilanteen muuttuessa/puolivuositain kotihoidon esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Jokainen lääkehoitoa toteuttava on itse vastuussa tekemisestään. Vastaava sairaanhoitaja seuraa ja valvoo, että työntekijöillä on riittävä taito toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoidosta vastaa Kymenlaakson hyvinvointialueen vs. vastaanottopalveluiden ylilääkäri Salla Kähärä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Olemme tarvittaessa puhelinyhteydessä eri tahoihin. Lifecaren käyttö mahdollistaa omalta osaltaan tiedonkulkua osalla asiakkaista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Emuksella on oma pelastussuunnitelma. Jokaisen hoitajan on suoritettava Paloturvallisuuskurssi sekä ensiapukurssi. Hoitaja tarkistaa x1/kk asiakkaan palovaroittimen toiminnan. Mikäli asiakkaalla on turvaranneke, myös se testataan x1/kk (uudet rannekkeet toistautuvat automaattisesti Turvapalveluyrityksen kautta). Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushoitolain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Emuksen johto tekee tiivistä yhteistyötä työterveyden kanssa.

Henkilöstö

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

2 sairaanhoitajaa, 2 lähihoitajaa, 1 lastenhoitaja, 5 siivoojaa/henkilökohtaista avustajaa

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Emuksessa työskentelee 2 vakituista sijaista (lähihoitaja ja sairaanhoitajaopiskelija)

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Seurataan välittömän työajan osuutta työajasta, henkilöstö- ja asiakastytytyväisyyttä seurataan

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Asiakastyötä on noin 25 % työajasta.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Kotihoidossa ei ole juurikaan avustavien työntekijöiden tarvetta. Käynnit toteutetaan pääsääntöisesti hoitajien toimesta. Siivoustiimimme on tarvittaessa apuna.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Mitkä ovat Emuksen henkilökunnan rekrytointia koskevat muut periaatteet?

Riittävä koulutus ja osaaminen, soveltuvuus työhön ja tiimiin, ajokortti tarkistetaan, mahdolliset allergiat tarkistetaan (esim. kotieläimet), hyvä suomen kielen taito. Lääkeluvat suoritettava. Työhöntulotarkastus (kykenevä työtehtävään).

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijältä tarkistetaan rikosrekisteriote (<3kk vanha).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös Emuksessa työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden

tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Uudella työntekijällä on mahdollisuus kulkea alkuun toisen hoitajan matkassa ja perehtyä työhön. Emuksessa on käytössä ns. perehdytyspassi. Siihen perehtyjä voi merkitä, kun on sisäistänyt uuden asian. Tämä ohjaa myös perehdyttäjää.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnalla on mahdollisuus käydä erilaisissa koulutuksissa. Lisäksi on vaadittuja koulutuksia (mm. lääkeluvat). Yhteisiä oppimistilanteita on joka viikko palaverissa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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.

Mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi. Mietitään tiimissä, miten ongelma voidaan ratkaista ja tehdään korjaustoimenpiteet niin nopeasti kuin se on mahdollista. Tarvittaessa pyydetään apua muilta tahoilta. Pidetään kirjaa epäkohdan eri vaiheista ja ratkaisuksista. Käydään muutokset läpi koko tiimin kanssa.

Toimitilat

Emuksessa palvelut tuotetaan asiakkaan /perheen omassa kodissa. Emuksen toimistolla on taukotilat, toimisto, kokoustiloja. Toimistolla säilytetään hoitotarvikkeita, kuten haavanhoitovälineitä, verinäytteenottovälineet, henkilösuojaimet jne. Lääkkeitä toimistolla säilytetään vain tilapäisesti ja hetkellisesti hoitajien lukitussa huoneessa lukitussa kaapissa, ennen kuin ne toimitetaan asiakkaalle. Lääkekaapin lukko toimii pin-koodilla, joka on tiedossa vain lääkehoitoa toteuttavilla hoitajilla. Asiakkaille on järjestetty koteihin lukolliset lääkelaatikot. Avaimet on numeroitu.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

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

Emuksen toimistolle pääsee vain kulcutunnisteella, joka on henkilökohtainen. Ulko-ovilla on murtohälytin. Hälytin kytketään päälle- ja pois koodilla. Koodi jaetaan vain henkilöstölle, joka sitä tarvitsee. Saat koodin esimieheltäsi. Hoitajien huoneessa on lisäksi hälytyspainike, mitä painamalla hälytys ohjautuu vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen ja vartija tulee tarkistamaan tilanteen.

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

Asiakkailla, joilla on turvaranneke. Uusia turvarannekkeitä ei tarvitse enää testata. Turvarannekkeen hankinta lähtee liikkeelle ottamalla yhteys Kymenlaakson hyvinvointialueen ”Ikääntyneen asiakas- ja palveluohjaukseen”, p. 05-220 6000 klo 9–14. Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa palvelu myös yksityisenä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Omahoitaja huolehtii, että turvarannekkeen toimivuus on testattu, mikäli asiakkaalla vanhanmallinen turvaranneke. Uusia ei tarvitse testata. Kulunvalvonnasta kiinteistössä, jossa Emuksen toimistotilat sijaitsevat, huolehtii emoyhtiön kiinteistönhoito.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Apuvälinetarpeen määrittämisessä huomioidaan asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne ja yksilölliset tarpeet. Apuvälinepalvelujen toteuttaminen perustuu aina lääketieteellisiin ja hoidollisiin perusteisiin tehtyyn yksilölliseen tarvearvioon. Asiakkaiden apuvälineet tulevat Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta tai asiakas voi halutesaan ostaa omat apuvälineet. Hoitotarvikejakelusta (Jumalnimentie 7) saa verensokeriseurannassa tarvittavat välineet.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Terveydenhuollon ammattilaiset ja kuluttajat voivat ilmoittaa epäilemistään tai toteamistaan lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutuksista Fimeaan. Rokotteet ovat lääkelain mukaisia lääkkeitä, ja jatkossa tässä tekstissä lääkkeillä tarkoitetaan myös rokotteita.

Hoitajia ohjataan tekemään ilmoitus. Lomakkeita on tulostettuna toimistolla. Helpoimmin ilmoitus tehdään sähköisesti. Käydään lomakkeen täyttö yhdessä hoitotiimin kanssa läpi ja ohjataan tarvittaessa, kun lomaketta täytetään.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

sh Satu Halonen, p. 0443223755

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystietoja koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Ohjataan vieressä. Kirjaamiseen perehdyttää hoitotyön johtaja tai hänen nimeämänsä henkilö. Asiakastyön kirjaaminen on mainittu perehdytysuunnitelmassa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Hoitajat kirjaavat käynnit tultuaan toimistolle. Joka käynnistä kirjaan asiakkaan vointi ja tehdyt hoitotyön toimenpiteet.

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

Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Hoitajien tulee suorittaa myös koulutukset: GDPR ja Tietoturva.

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

Edellä mainitut koulutukset, suullinen informaatio ja tiedon ymmärtämisen varmistaminen.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Tietosuojaavastaavan nimi ja yhteystiedot

sh Satu Halonen, p. 0443223755

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Mahdollinen asiakassegmentin kaventuminen osoittaa tarpeen mainostamisen kehittämiseksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön terveydenhuollosta vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Kotka 14.1.2026

Allekirjoitus

Teija Sovijärvi