

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## LEMPÄÄLÄN KUNTA - KOTIHOITO

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	18



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Y-tunnus 0150783-1

Kunta

Kunnan nimi Lempäälän kunta

Sote-alueen nimi Pirkanmaan hyvinvointialue 2023 ->

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Lempäälän kunta, hyvinvoinnin palvelualue, kotihoito

Katuosoite Himminpolku 6

Postinumero 37500 Postitoimipaikka Lempäälä

Sijaintikunta yhteystietoineen Lempäälän kunta, 37500 Lempäälä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin vietävät palvelut, kotihoito

Toiminnasta vastaavan nimi Hanna-Kaisa Rämä, palvelupäällikkö, kotona asumista tukevat palvelut

Puhelin 040 199 5984 Sähköposti hanna-kaisa.rama@lempaala.fi

### Toimintalupatiedot

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Lempesti Oy, Lempäälän Kotokampus

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kunnan sisäiset valvontakäynnit ostopalveluyrityksiin \_\_\_\_\_

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä X Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Lempäälän kunnan kotisairaanhoito ja kotipalvelu on yhdistetty yhtenäiseksi kotihoi-  
doksi. Kotihoito on tarkoitettu täysi-ikäisille kuntalaisille, jotka tarvitsevat kotona pär-  
jäämisen tueksi säännöllistä hoivaa tai sairaanhoidollista apua. Kotihoidon tavoitteena  
on tukea asiakkaan itsenäistä kotona suoriutumista ja ehkäistä toimintakyvyn heikenty-  
mistä neuvonnan, ohjauksen, hoivan sekä kuntouttavan työtavan ja arkikuntoutuksen  
avulla. Kotihoidon palveluihin kuuluvat muun muassa hygienian hoidossa avustaminen,  
lääkehoidon toteuttaminen, ravitsemuksesta huolehtiminen sekä sairaanhoidolliset teh-  
tävät. Kotihoito on harkinnanvarainen palvelu, jota voidaan myöntää myös määräaikai-  
sena. Kotihoidon käynnit suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Lempäälän kunta, kuntastrategia 2018-2025

Strategiat - Lempäälä (lempaala.fi)

Lempäälän kunta, ikääntyneiden palvelua koskeva suunnitelma 2015-2025

Ikäihmisten palvelut - Lempäälä (lempaala.fi)

Lempäälän kotihoidon arvot pohjautuvat ikääntyneiden palvelua koskevaan suunnitel-  
maan, sekä lähi- ja sairaanhoitajien ammattieettiin ohjeistuksiin. Lempäälän kotihoi-  
dossa vaalittavia arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeuden tu-  
keminen, tasa-arvo, yhteisöllisyys ja vastuullisuus. Toimintaperiaatteet tähtäävät kun-  
talaisten tasavertaisuuteen, toiminnan vastuullisuuteen, turvallisuuteen, terveyden  
edistämiseen, kestävään kehitykseen sekä uudistumiskykyyn.

Lempäälän kotihoidossa arvot ja kunnan toimintaperiaatteet näkyvät asiakkaiden tasa-  
vertaisena kohteluna, omatoimisuuden ja asiakkaan osallisuuden tukemisena sekä tur-  
vallisuudentunteen luomisena asiakkaalle. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan,  
osallisuutta ylläpidetään ja turvallisuuteen pyritään vaikuttamaan erilaisin työmenet-  
telmin sekä erilaisin teknologia- ja apuvälineratkaisuin.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Kotihoidossa on vuonna 2019 toteutettu työterveyshuollon toimesta työpaikkaselvitys, jossa riskien ja vaaratilanteiden ennakointia käyty laaja-alaisesti lävitse. Selvitykseen on sisältynyt myös suosituksia toimenpiteistä, joiden avulla riskitekijöitä pystytään tunnistamaan, ennakoimaan ja ehkäisemään. Aluehallintovirasto on tarkistanut Lempäälän kotipalvelun työolosuhteet vuonna 2013. Esille tulevia riskejä ja epäkohtia pyritään korjaamaan yhdessä henkilöstön, henkilöstöhallinnon, työterveyshuollon ja muiden toimijoiden kanssa.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Lempäälän kunnassa tehdään vuosittain esihenkilöiden toimesta riskien arviointia sähköisellä WPro- ohjelmalla yhdessä henkilöstön kanssa. Viimeisin riskienarviointi on tehty joulukuussa 2019. Työntekijällä on vastuu tuoda esille työssä havaitsemansa mahdolliset riski- ja vaaratilanteet. Henkilöstöön liittyvät vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan sähköisen W-pro-järjestelmän avulla. Asiakkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat raportoidaan sähköisen HaiPro-järjestelmän avulla.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Johto - Omavalvonnan ohjeistaminen/ järjestäminen sekä riittävän tiedon tuottaminen riskienhallista ja turvallisuusasioista. Asiakkaille tapahtuneiden haitta- ja vaaratilanteiden läpi käyminen hyvinvoinnin palvelualueen johtoryhmässä puolivuosittain.

Vastuuelueen esihenkilöt - Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen yhdessä henkilöstön kanssa.

Yksiköiden esihenkilöt - Henkilökunnalle sekä asiakkaille tapahtuneiden vaara- ja uhkatilanteiden käsittely yhdessä henkilöstön kanssa. Riskien arviointi vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa.

Yksikön henkilöstö - Vastuu tuoda havaitsemansa riskit ja turvallisuuteen liittyvät epäkohdat esihenkilöiden tietoon. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja päivitykseen osallistuminen yhdessä esihenkilöiden kanssa.

### **Riskien tunnistaminen**

Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa sosiaalihuollon työntekijän ilmoittamaan viipymättä lähimmälle esihenkilölle, mikäli hän havaitsee työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan palveluiden toteutuksessa. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työyksikön työntekijät yhdessä. Esihenkilöt huolehtivat siitä, että työyksikön henkilöstössä ollaan tietoisia ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitus tehdään lomakkeella, joka toimitetaan suoraan yksikön lähiesihenkilölle.

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatu-  
poikkeamista ja riskeistä kotikäynneillä kotihoidon henkilöstölle sekä puhelimitse koti-  
hoidon palveluvastaavalle sekä palvelupäällikölle. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös  
sähköisesti kunnan internet-sivujen palauteosion kautta.

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

Henkilöstöön liittyvät vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan sähköisen W-pro-järjestelmän  
avulla. Kotihoidon esihenkilö käy läpi tapahtumat heti raportoinnin jälkeen yhdessä  
työntekijän kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Henkilöstön mahdolliset työky-  
kyyn liittyvät riskitekijät käydään läpi yhdessä työterveyshuollon kanssa Sirius-järjestel-  
mää hyödyntäen.

Asiakkaiden hoitoon liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat raportoidaan sähköisen HaiPro-  
järjestelmän avulla. Tapahtumat käydään työyksikössä läpi säännöllisin väliajoin yhdessä  
henkilöstön kanssa. Tavoitteena olisi yhdessä löytää toimintatapoja, joiden avulla  
haitta- ja vaaratapahtumia voitaisiin yksikössä vähentää. Hyvinvoinnin palvelualueen  
johtoryhmä seuraa haitta- ja vaaratapahtumien raportointia ja tilastoja puolen vuoden  
välein.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavat toimenpiteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa yksiköiden omissa tiimi-  
palavereissa. Tapahtumien syyt pyritään selvittämään, ja uusia turvallisempia menette-  
lytapoja mietitään yhdessä henkilöstön kanssa. Korjaavat toimenpiteet kirjataan ylös pa-  
laverimuistioon, ja saatetaan tarvittaessa laajemmalti tiedoksi sähköisen viestinnän  
avulla.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Sovituista korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista tiedotetaan henkilöstölle yksikön  
omissa tiimipalavereissa. Mikäli asia tulee saada myös asiakkaiden ja omaisten tietoon,  
laatii yksikön esihenkilö asiasta kirjallisen tiedotteen, joka toimitetaan asiakkaalle. Toi-  
menpiteiden riittävyttä arvioidaan yksikössä tarpeen mukaan.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat kotona asumista tu-  
kevien palveluiden palvelupäällikkö, kotihoidon palveluvastaava sekä kotihoidon henki-  
löstö



Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Hanna-Kaisa Rämä, 040 199 5984, hanna-kaisa.rama@lempaala.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on julkinen, ja se on nähtävillä Lempäälän kunnan internet-sivuilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta tapahtuu pääosin Ikäneuvo-puhelimen kautta. Mahdollisesta palveluntarpeesta ohjautuu tieto Lempäälän asiakasohjaukseen, josta asiakkaaseen otetaan yhteyttä viipymättä. Yhteydenotto asiakkaaseen suoritetaan viimeistään 7 arkipäivän kuluessa ensimmäisestä yhteydenotosta. Ennen asiakkuuden aloitusta asiakasohjaaja kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen, jonka pohjalta asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kotihoidon asiakas saa kotihoidon palveluiden aloittamisesta muutoksenhakukelpoisen päätöksen sekä maksupäätöksen, josta käy ilmi palvelusta perittävä maksu. Kotihoidossa on käytössä RAI - toimintakykymittaristo, jota käytetään yksilön tarpeiden monipuoliseen arviointiin, palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnan apuna sekä hoidon tulosten seurantaan. RAI - arviointia käytetään pohjana kotihoidon asiakasvalinnoissa sekä palveluita suunniteltaessa.

Kotihoidon käynnit suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Palvelutarpeenarviointikäynti tehdään yleensä asiakkaan kotona yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilökunnan kanssa.

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Palveluiden alkaessa asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Samalla asiakkaasta tehdään myös kirjallinen väliarvio. Omahoitaja tarkastaa palvelu- ja hoitosuunnitelman vähintään puolen vuoden välein tai toimintakyvyn muuttuessa oleellisesti. Asiakkaasta tehdään palveluiden alkaessa sekä vähintään puolivuositain RAI-toimintakykyarviointi, jota voidaan hyödyntää palveluntarvetta arvioitaessa.

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista palveluita koskien. Asiakkaalla on mahdollisuus palvelutarvetta arvioitaessa ja sen jälkeen ilmaista näkemyksensä omaa hoitoaan koskien. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pyritään kirjaamaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan oma näkemys ja toiveet hoitoa ja palveluita koskien.

Henkilökunta käyttää työssään Pegasos-mukana-sovellusta, josta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisältö välittyy työntekijälle reaaliajassa. Hoitotyön kirjaukset perustuvat suoraan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuihin komponentteihin.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Palveluntarvetta kartoitettaessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä hoidon vapaaehtoisuus. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pyritään kirjaamaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan oma näkemys ja toiveet hoitoa ja palveluita koskien. Mikäli asiakas on kognitionsa vuoksi kykenemätön tuomaan esiin mielipidettään, pyritään mielipidettä selvittämään omaisten kanssa keskustelemalla. Mikäli asiakas on kykenemätön ilmaisemaan näkemyksiään, selvitetään myös mahdollisen edunvalvontavaltuutuksen ja hoitotahdon olemassaolo. Kotihoidossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat vapaaehtoisuuteen. Lempäälän kotihoidossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään vahvistamaan hoitoa suunniteltaessa sekä päivittäisessä asiakastyössä mahdollistamalla asiakkaan osallistuminen omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakas osallistuu kotihoidon palveluja suunniteltaessa oman palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaan yhteistyössä Lempäälän kunnan asiakasohjauksen kanssa.

Kotihoidon arjessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään vahvistamaan ottamalla huomioon asiakkaan omat toiveet ja tottumukset ja kirjaamalla ne palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Kotihoidossa ollaan järjestetty vastuuhoitajien toimesta myös oman asiakkaan luona vietettäviä tuokioita, joiden ohjelma on rakennettu kunkin asiakkaan toiveiden mukaan.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, jos uhkana on asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuuden vaarantuminen. Kotihoidossa rajoittamistoimenpiteitä pyritään mahdollisuuksien mukaan välttämään. Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, aloitetaan toimenpiteet lievimmästä mahdollisesta. Tällaisia rajoitteita voivat kotihoidossa olla esimerkiksi muistisairaiden asiakkaiden kodinkoneiden (liesi ym.) käyttöön liittyvät rajoitukset. Rajoitukset tulee aina kirjata potilastietojärjestelmä Pegasokseen.



## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus tehdä epäasiallista kohtelua ja huonoa palvelua koskien muistutus toimintayksikön johtavalle viranhaltijalle. Tilannetta, jossa asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, pyritään selvittämään ensisijaisesti asianosaisten kesken ja asiakkaalle järjestettävän hoitoneuvottelun avulla. Neuvottelussa ovat mukana kotihoidon palveluvastaava, asiakasohjaaja ja tarpeen mukaan hoitohenkilökuntaa. Asiakas tai hänen omaisensa voi ottaa yhteyttä myös sosiaaliasiamieheen sosiaalihuollon palveluja koskevissa asioissa. Terveysten ja sairaanhoitoon liittyvissä epäkohdissa yhteyttä voi ottaa potilasasiamieheen.

Asiakkaan epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään kotihoidossa huolellisella rekrytoinnin, perehdytyksen ja koulutuksen sekä työyksikön avoimen ilmapiirin avulla. Havaitessaan epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua työntekijän on ilmoitettava asiasta välittömästi omalle esihenkilölleen. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, joissa epäilyksenä on, että asiakasta kohdellaan kaltoin omaisen taholta.

## **Asiakkaan osallisuus**

Lempäälän kuntastrategian yhtenä visiona vuosille 2018 - 2025 on antaa kuntalaisille mahdollisuus helppoon lähestymiseen, uusien ideoiden esille tuomiseen sekä kehittämisehdotuksiin. Kotihoidon asiakkailta sekä omaisilta toivotaan palautetta ympäri vuoden niin suullisesti kuin kirjallisesti. Asiakastyytyväisyyttä mitataan vähintään kahden vuoden välein paperisella asiakastyytyväisyyskyselyllä. Kyselyn laadinnassa pyritään mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään myös asiakas- ja omaisnäkökulmaa. Edellinen asiakastyytyväisyyskysely kotihoidon asiakkaille suoritettiin loppuvuodesta 2019.

Lempäälän kunta kannustaa avoimeen ja jatkuvaan palautteenantoon myös internetissä, jonne voi jättää asiakaspalautetta tai muistutuksia ajasta tai paikasta riippumatta. Palautetta voi antaa myös kirjallisena eri toimipisteissä oleviin palautelaatikoihin. Asiakaspalautteet käsitellään johtoryhmässä vanhuspalveluiden johtoryhmässä sekä yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa.

Omaisteniltoja ei ole koronapandemian vuoksi järjestetty. Omaisteniltoja pyritään kuitenkin tulevaisuudessa järjestämään mahdollisuuksien mukaan kahdesti vuodessa.

Saatua palautetta pyritään kotihoidossa hyödyntämään kehittämällä toimintatapoja, jotka palvelevat paremmin asiakkaiden tarpeita.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus vanhus- ja vammaispalveluiden johtaja Anu Kalliolle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus on



mahdollista tehdä sähköisen lomakkeen avulla, mutta se tulee tulostaa allekirjoitusta varten. Vastaus muistutukseen annetaan viipymättä.

#### **Muistutus lähetetään osoitteella**

Lempäälän kunta  
Sosiaalitoimisto  
PL 34  
37501 Lempäälä

Asiakas voi myös olla palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun liittyen yhteydessä myös sosiaaliasiamieheen.

#### **Sosiaaliasiamies**

sosiaaliasiamies(at)tampere.fi  
040 800 4186  
040 800 4187

Frenckellinaukio 2 B  
PL 487  
33101 Tampere

Kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään vanhustyön johtoryhmässä sekä tiimipalavereissa yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa. Epäkohtiin pyritään löytämään ratkaisut, ja toimintatapoja muokataan tarpeen mukaan.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta**

Kotihoidossa toiminnan ytimessä ovat kuntouttava työote ja toimintakyvyn edistäminen arkikuntoutuksen avulla. Asiakkaan palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden pohjalta. Hoitohenkilöstö seuraa ja arvioi asiakkaan toimintakykyä päivittäin ja kirjaa havainnot potilastietojärjestelmään. Kotihoidon henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä kotikuntoutuksen henkilöstön, kunto-ohjaajien sekä Lempäälän kunnan päivätoiminnan kanssa.

Kotihoidossa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja kognitiivista toimintakykyä pyritään edistämään mm. kuntouttavan työotteen, kotikuntouksen, kuntosaliryhmien, päivätoiminnan sekä vastuuhoidajien järjestämien toivetuokioiden avulla. Edellä mainittujen lisäksi Lempäälän kunta järjestää yhteisöllistä ruokailua kotihoidon asiakkaille kahdessa senioritalossa. Kotihoidossa on otettu käyttöön myös VideoVisit-etähoiva, jota suunniteltu käytettäväksi myös toimintakykyä edistävien ryhmien ohjaukseen. Myös asiakkaiden ulkoilua kehitetään systemaattisemmaksi vuoden 2021 aikana. Osa kotihoidon henkilöstöstä on suorittanut työssään kinestetiiikka-koulutuksen, jota hyödynnetään osana päivittäistä hoitotyötä.

Lempäälän kunnassa aloitti vuonna 2020 toimintansa kotikuntoutus, jonka asiakkaaksi pääsevät tarvittaessa myös kotihoidon asiakkaat. Asiakkaaksi hakeudutaan joko asiakkaan, omaisen, asiakasohjauksen tai kotihoidon henkilöstön yhteydenotolla. Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus päästä mukaan myös kunnan kuntosaliryhmiin, kunnan järjestämään päivätoimintaan sekä vapaaehtoisten ja Lähitorin järjestämään liikunta, kulttuuri- ja harrastustoimintaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan kotihoidossa osana päivittäistä hoitotyötä. Hoitohenkilöstö seuraa ja arvioi asiakkaan toimintakykyä ja kirjaa havaintonsa potilastietojärjestelmä Pegasokseen. Lisäksi asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan tilanteen muuttuessa, tai vähintään puolivuositain RAI-toimintakykymittariston avulla.

### **Ravitsemus**

Kotihoidossa asiakkaat ruokailevat pääosin omassa kodissa. Kunnassa järjestetään vielä toistaiseksi kahden senioritalon yhteydessä myös yhteisöllistä ruokailua. Hoitohenkilöstö seuraa ja arvioi käynneillään asiakkaan ravitsemusta mm. seuraamalla ruokailujen toteutumista, havainnoimalla asiakkaan vointia ja painon seurannalla. Kotihoidon asiakkaiden ravitsemustilaa kartoitetaan lisäksi vähintään puolivuositain RAI-arviointien yhteydessä tehtävillä MNA-testeillä.

Kotihoito huolehtii käynneillään mahdollisen erityisruokavalion toteutumisesta. Henkilöstö tekee tarvittaessa yhteistyötä kunnan ravitsemusterapeutin kanssa. Kotihoidossa ei valmisteta asiakkaille lounasta/päivällistä, mutta halutessaan asiakas voi tilata ateriat yksityisen ateriapalvelun kautta. Kotihoidon asiakkaille on tarjolla tukipalveluna myös kunnallinen kauppakassipalvelu, jonka toteutuksesta vastaa paikallinen ruokakauppa sekä kuljetuksien osalta kunnan avotyöryhmä. Kotihoidon työntekijä laatii asiakkaalle mieluisan kauppalistan yhdessä asiakkaan kanssa.

### **Hygieniäkäytännöt**

Kotihoito huolehtii asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta yksilöllisesti palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Lempäälän kotihoidossa noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniaohjeistuksia. Uusien työntekijöiden perehdytyskansiossa on ohjeistusta hygieniaan liittyen. Kotihoitoon on nimetty hygieniavastaava. Henkilöstölle järjestetään hygieniaan liittyvää koulutusta.

Infektioiden ja sairauksien leviämistä ehkäistään aseptisilla työtavoilla, huolellisella käsihygienialla sekä PSSHP:n hygieniaohjeissa määriteltyjen suojaimien avulla. Kotihoidossa huomioidaan tavanomaiset varotoimet liittyen mm. kosketus- ja pisaratartuntoihin sekä verivarotoimiin. Henkilökunnalla on mukana omat käsihuuhteet

hygieniaohjeistuksen mukaisesti. MRSA- ja ESBL-bakteerien kantajien luona tehtävistä käynneistä löytyy oma ohjeistuksensa.

Kotihoidon tehtäviin kuuluvat yleissiisteyteen liittyvät tehtävät, joita ovat mm. tiskaus, pöytien pyyhintä sekä vuodevaatteiden vaihto. Nämä tehtävät kuvataan yksilöllisesti kunkin asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Asiakkaalla on mahdollisuus saada tukipalveluna siivousseteli kodin puhtaanapitoa varten.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Kotihoidon lääkäripalvelut tuottaa Lempäälän kunta. Jokaiselle kotihoidon tiimille on määritelty avosairaanhoidosta oma lääkäri. Hoitohenkilöstö seuraa käynneillään asiakkaan vointia ja siinä tarvittaessa tapahtuvia muutoksia ja raportoi näistä tiimin sairaanhoitajalle, joka hoitaa yhteistyön lääkäreiden ja muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Myös asiakkaan vastuuhoidaja voi olla tarvittaessa yhteydessä terveydenhuoltoon ajanvarausten osalta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hoidosta ja terveyden seurannasta ja edistämisestä vastaavat yksikön sairaanhoitajat. Sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden määräaikaiskontrolleista yhdessä vastuulääkärin kanssa. Lisäksi sairaanhoitajat vastaavat yksikössä asiakkaiden lääkehoidosta sekä sairaanhoidollisten toimenpiteiden suorittamisesta (rokotukset, i.v-lääkehoito, injektiot, verinäytteiden otto, haavanhoidot ym).

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön sairaanhoitajat. Kotihoidossa työskentelee yhteensä neljä sairaanhoitajaa, joista jokaisella on oma tiiminsä. Yhden sairaanhoitajan työpanos on jaettu useampaan tiimiin.

Yksiköstä löytyvät toimintaohjeistukset kuolemantapauksista sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä.

### **Lääkehoito**

Kotihoidon lääkehoito perustuu säännöllisesti päivitettävään yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito-oppaan ohjeistuksen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Suunnitelmassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään oma valvontasuunnitelman yhteydessä vähintään kerran vuodessa tai yksikön toiminnan muuttuessa. Lääkehoidon suunnitelman päivittää kotihoidon palveluvastaava yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa.



Yksikön lääkehoidosta vastaavat yksikön sairaanhoitajat. Lääkehoitoa toteuttavat vain lääkehoidon koulutuksen saanut henkilöstö. Lisäksi lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöltä edellytetään voimassa olevia yksikkökohtaisia lääkehoitolupia.

Yksikössä pyritään parantamaan lääkehoidon sujuvuutta sekä lääkitysturvallisuutta apteekin koneellisen annosjakelun avulla. Apteekin koneellisen annosjakelun olisi tarkoitus alkaa kotihoidossa marras-joulukuussa 2021.

Lääkehoitoon liittyvät epäillyt väärinkäytökset saatetaan välittömästi tietoon yksikön palveluvastaavalle, jonka jälkeen asian selvittely siirtyy palvelupäällikölle ja vanhus- ja vammaistyön johtajalle.

Kunnan lääkehoidosta vastaa terveystieteiden johtaja Katja Ylitolva.

Yhteystiedot:

[katja.ylitolva@lempaala.fi](mailto:katja.ylitolva@lempaala.fi)

## **Monialainen yhteistyö**

Palvelupolkuja pyritään kotihoidossa sujuvoittamaan monialaisen yhteistyön avulla. Kotihoidossa tehdään tiivistä yhteistyötä oman organisaation sisällä asiakasohjauksen, kuntoutuspalveluiden, ennaltaehkäisevien palveluiden, avosairaanhoidon, terveyskeskuksen vuodeosaston sekä jaksohoito-osaston ja tehostetun palveluasumisen kanssa. Monialaista yhteistyötä tehdään kuntaorganisaation ulkopuolella sektorirajat ylittävästi myös yksityisten toimijoiden (ostopalvelut) ja kolmannen sektorin (vapaaehtoistyö) kanssa.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyteen liittyvistä asioista vastaavat eri tahojen viranomaiset kunkin alan lainsäädännön perusteella. Lempeälän kunta järjestää kotihoidon työntekijöille säännöllisesti opastettuja turvallisuuskävelyjä vanhuspalveluiden yhteisissä tiloissa. Henkilökunnalle järjestetään pelastuslaitoksen toimesta alkusammutuskoulutusta sekä yksityisten palveluntarjoajien toimesta koulutusta mm. ensiapuun liittyen sekä haastavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen.

Asiakasturvallisuuteen pyritään kiinnittämään huomiota jo palveluntarvetta arvioitaessa sekä kotihoidon käyntien aikana. Asiakkaan kotona huomiota kiinnitetään asumisturvallisuuteen havainnoimalla pesutiloja, portaikkoja, mattojen sijaintia sekä paloturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Hoitohenkilöstön osaamista päivitetään koulutuksin, ja jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla tulee olla voimassa oleva yksikkökohtainen lääkehoitolupa. Apuvälineiden turvallisuudesta huolehditaan laitteiden ja välineiden asianmukaisiin huolliin. Kotihoidon asiakkaiden sähkökäyttöisten sänkyjen sekä muiden lääkinnällisten

laitteiden huollosta vastaa kunnan huoltomestari Harri Joki. Turvapuhelinasiakkaiden turvapuhelimet testataan kerran kuukaudessa vastuuvoimioitajan toimesta. Turvapuhelimien laaja testaus suoritetaan kerran vuodessa helmikuussa. Tällöin testataan myös kaikkien asiakkaiden palovaroittimet ja kiinnitetään erityistä huomiota kotien paloturvallisuuteen.

## Henkilöstö

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

Kotihoidossa työskentelee tällä hetkellä 34 lähihoitajaa, 4 sairaanhoitajaa, 1 kodinhoitajataustainen lähihoitajan oppisopimuskoulutusta suorittava työntekijä, työnjärjestelijä, etähoitaja sekä palveluvastaava ja palvelupäällikkö.

Ennalta sovittuihin sekä äkillisiin henkilöstövajauksiin pyritään vastaamaan sijaisten rekrytoinnilla. Sijaiset rekrytoidaan ensisijaisesti Sarastian rekrytointiportaalin tai hyvinvoinnin palvelualueen oman sijaispoolin kautta. Mikäli sijaistarpeeseen ei pystytä vastaamaan, pyritään palvelut järjestämään työnjärjestelyn avulla.

Henkilöstöressurssien riittävyttä arvioidaan vähintään vuosittain talousarvioprosessin yhteydessä. Henkilöstön riittävyttä tarkasteltaessa huomioidaan kotihoidon asiakasmäärät, palvelujen saatavuus sekä mahdollisten uusien palvelujen kehittämistarve ja erilaiset terveysteknologiset ratkaisut. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä arvioidaan myös reaaliaikaisesti seuraamalla henkilöstön välittömän työajan prosenttia. Lempäälän kunnan tavoite kotihoidon välittömän työajan prosenttiosuudeksi on 60%.

Palvelupäällikön ja palveluvastaavan tehtävät kotihoidossa pyritään organisoimaan ja jakamaan siten, että lähiesihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Asiakastyöhön liittyviä tehtäviä jaetaan tarvittaessa myös kotihoidon sairaanhoitajille.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kotihoidon rekrytoinnin pääperiaatteena on hakijoiden tasavertainen kohtelu. Avoimien toimien osalta toistaiseksi voimassa olevaa työsuhdetta pyritään tarjoamaan ensisijaisesti kotihoidon pitkäaikaisille sijaisille, joiden työsuhde kunnan palveluksessa on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään 6 kk. Rekrytointiprosessissa pyritään haastattelukysymyksien avulla mittaamaan hakijan luotettavuutta sekä soveltuvuutta asiakkaan kotona tehtävään itsenäiseen työhön. Valitulta hakijalta tarkastetaan työ- ja koulutustodistusten lisäksi rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon huollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki- & Julkiterhikki-rekisterit).

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Henkilöstön perehdytyksessä hyödynnetään kunnan yleistä perehdytysuunnitelmaa sekä sijaisille suunniteltua tarkistuslistaa. Yksiköstä löytyy myös perehdytyskansio, jonka sisältöä käydään läpi työsuhteen alussa yhdessä uuden työntekijän sekä yksikössä aloittavien opiskelijoiden kanssa. Perehdytyskansio tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Uusi työntekijä perehdytetään kokeneiden työntekijöiden toimesta käytännön asiakastyöhön sekä tietojärjestelmien käyttöön perehdytyspäivien aikana. Perehdytys kestää yksilöllisen tarpeen mukaan keskimäärin 2-5 vrk. Lempäälän kunnassa on tuleville vuosille suunnitteilla myös yksikkökohtaiset sähköiset perehdytyspolut, joiden pilotointia suunnitellaan kunnan muutamiin yksiköihin loppuvuodelle 2021.

Kotihoidon henkilöstön koulutuksen tarvetta arvioidaan yhdessä työntekijöiden kanssa vähintään vuosittain järjestettävissä kehityskeskusteluissa sekä yhteisissä tiimipalaverissa. Koulutustarvetta kartoitettaessa pyritään huomioimaan myös asiakas- ja organisaatiolähtöiset tarpeet. Kotihoitoon ollaan vuoden 2021 aikana laatimassa täydennyskoulutussuunnitelmaa vuodelle 2022 yhdessä henkilöstön kanssa. Ammattitaidon kehittämistä ja seuranta suoritetaan vähintään kerran vuodessa järjestettävissä kehityskeskusteluissa. Täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisesti omassa kunnassa sekä ulkopuolisten tahojen toimesta.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Mikäli työntekijä havaitsee työssään epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, on hänen ilmoitettava asiasta välittömästi omalle esihenkilölleen. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, joissa epäilyksenä on, että asiakasta kohdellaan kaltoin omaisen taholta. Ilmoitus epäasiallisesta tai loukkaavasta kohtelusta tehdään ensisijaisesti yksikön lähiesihenkilölle, joka käy ilmoituksen läpi tehtäväalueen johtajan kanssa. Mikäli asia vaatii jatkotoimenpiteitä, vie tehtäväalueen johtaja ilmoituksen käsittelyyn palvelualueen johtajalle tai hyvinvoinnin palvelualueen johtoryhmään. Mahdolliset korjaavat toimenpiteet pyritään suorittamaan viipymättä.

## **Toimitilat**

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa vuokra- asumisoikeus tai omistusasunnoissaan. Himminnaapurin vuokratalosta, sekä Toimelatalosta löytyvät tilat yhteisöllistä ruokailua varten. Asiakkaat avustetaan tarvittaessa ruokailutilaan kotihoidon henkilöstön toimesta. Kotihoidon kolmelle tiimille löytyy kunnasta omat tilat, joissa on mahdollisuus toimistotilalle. Tilojen yhteydestä löytyvät myös wc:t sekä erilliset ruokailutilat.



## **Teknologiset ratkaisut**

Kotihoidossa on vuoden 2020 aikana otettu käyttöön useille asiakkaille VideoVisit-etähoito, jota hyödynnetään asiakkaiden päivittäisessä ohjauksessa. Lisäksi kunta tarjoaa tukipalveluna turvapuhelinpalvelua, jossa palveluntuottajana toimi AddSecure Smart Care Oy. Yritys vastaa laitteiston huollosta ja ajantasaisuudesta.

VideoVisit-etähoivakäyntejä suorittaa kotihoidon yksikössä etähoitaja. Etähoitaja huolehtii laitteiden käytön opastuksen, laitteiden toimituksen asiakkaille sekä laitteiden palautukset takaisin kotihoitoyksikköön. Mikäli etähoivassa ilmenee käyttökatkoksia, suoritetaan etähoivan käynnit joko puhelimitse tai kotona suoritettavina käynteinä.

Lempäälän kunnassa asiakkaiden turvapuhelimien hankinnasta ja käyttöön liittyvistä periaatteista vastaa kunnan asiakasohjaus. Turvapuhelimien toimivuus testataan vastuuhoitajien toimesta kerran kuukaudessa. Turvapuhelimien laajempi testaus suoritetaan vuosittain helmikuussa.

### **VideoVisit-etähoivalaitteiden toiminnasta vastaa:**

VideoVisit Oy

09 3158 9800, [servicedesk@videovisit.fi](mailto:servicedesk@videovisit.fi)

### **Turvapuhelimien toiminnasta vastaa:**

AddSecure Smart Care Oy

010 408 8117, [turvapuhelin@addsecure.com](mailto:turvapuhelin@addsecure.com)

### **Turvapuhelimien toimintavarmuutta testaa:**

Lempäälän kotihoito

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Kotihoidon toiminnassa käytetään Pegasos Mukana -toiminnanohjausjärjestelmää. Järjestelmää käytetään töiden jakamisessa sekä hoitotyön kirjaamisessa asiakaskäynneillä.

Kotihoidon asiakastyössä käytettäviä terveydenhuollon laitteita ovat korvalamput, verenpaine- ja INR-mittarit. Terveydenhuollon laitteet on luetteloitu S-code-rekisteriin.

Lempäälän kuntoutuspalveluiden apuvälinelainaamosta lainataan lääkinnällisenä kuntoutuksena apuvälineitä arjessa suoriutumisen tukemiseen. Apuvälineitä lainataan määräjaksot ja käyttötarpeen mukaisesti *maksutta*. Apuvälinelainaukseen kuuluu apuvälineen arviointi, apuvälineen sovitus, käytön opetus sekä apuvälineen huolto ja korjaus. Apuvälinelainaamosta lainattavaa välineistöä ovat esimerkiksi kyynärsauvat, rollaattori, pyörätuoli, suihkutuoli, wc-korottaja, nousutuki tai nivelten tuet (lyhytaikainen laina).





Asiakkaille tilataan tarvittaessa hoitotarvikkeita myös kunnan hoitotarvikejakelusta. Hoitotarvikejakelu on tarkoitettu henkilöille, joilla on lakisääteinen oikeus maksuttomiin hoitotarvikkeisiin pitkäaikaissairauden vuoksi. Hoitotarvikkeiden saaminen edellyttää lähetettä/selvitystä annettavista tarvikkeista.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviran sivuilta kohdasta terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet (käyttäjän vaaratilanneilmoitus).

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Huoltomestari, Harri Joki

0500 636869

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

#### **Asiakastyön kirjaaminen**

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen osana käytännön asiakastyön perehdytystä. Perehdyttäjänä toimii kokenut kotihoidon työntekijä. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvän perehdytyksen hoitaa yksikön lähiesihenkilö. Työsuhteen alussa työntekijä allekirjoittaa sähköisen salassapitosopimuksen kirjautuessaan ensimmäistä kertaa verkkoon kunnan tietokoneella.

Kotihoidossa siirryttiin vuonna 2021 käyttämään Pirkanmaan kuntien yhteistä Alue-Pegasos-potilastietojärjestelmää. Asiakastyön kirjaamisella pyritään kuvaamaan asiakkaan kokonaistilannetta mahdollisimman kattavasti. Jokaiselta kirjaamiseen osallistuvalla henkilöstön jäseneltä edellytetään SOTE-varmennekortin käyttöä. Asiakastyön kirjaamisen ajantasaisuudesta ja asianmukaisuudesta huolehditaan kirjaamalla asiakaskäynnit Pegasos-mukana-sovelluksen avulla asiakkaan kotona.

Asiakkailta pyydetään suostumus asiakastietojen käyttöön sekä tietojen vaihtoon eri sosiaali- ja terveystietopalveluyksiköiden välillä. Lempäälän kunta on laatinut oman ohjeistuksen sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä ja noudettavista menettelytavoista. Lempäälän kunnassa seurataan henkilöstön lokitietoja asiakastyön kirjaamisten osalta.

Lempäälän kunta järjestää henkilöstölle säännöllisin väliajoin koulutusta henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvistä asioista. Kunnan intranet-sivuilla on lisäksi useampia tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä verkkokoulutuksia sekä kattavasti informaatiota itsenäistä perehtymistä varten. Vuoden 2019 aikana jokaisen kunnan työntekijän on pitänyt suorittaa vähintään yksi tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvä koulutus. Kirjaamiseen



liittyvää koulutusta on kotihoidossa järjestetty vuonna 2019-2020 yhteisesti yhdessä muiden vanhuspäiväkeskityksien kanssa. Lisäksi koulutusta kirjaamiseen liittyen järjestetään tarpeen tullen myös yksilöllisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anton Kuivasto, sote-tietosuojavastaava, p. 040 133 7312, [tietosuojavastaava@lempaala.fi](mailto:tietosuojavastaava@lempaala.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Lempäälän kotihoidon kehittämistyössä keskitytään vuosina 2021-2022 asiakkaiden virkistys- ja ulkoilutoiminnan kehittämiseen, lääketurvallisuuden parantamiseen sekä rekrytointin rekrytointiin liittyvien toimintatapojen uudistamiseen.

Virkistys- ja ulkoilutoimintaa kehitetään kotihoidossa suuntaamalla henkilöstöresurssia ulkoiluun sekä järjestämällä ryhmämuotoista toimintaa joko videovälitteisesti tai paikan päällä yhteistyössä kuntoutuspalveluiden, Lähitorin sekä kolmannen sektorin kanssa.

Läketurvallisuutta pyritään kotihoidossa parantamaan apteekin koneellisen annosjake-lun avulla. Kotihoidossa olisi osana PirKATI-hanketta tarkoitus ottaa käyttöön myös lääketurvallisuutta lisäävät lääkeannostelurobotit.

Riskinä huomioidaan potilastietojärjestelmässä mahdollisesti ilmenevät käyttökatkokset sekä töiden uudelleenjärjestelyn haastavuus äkillisissä poissaolotilanteissa. Äkillisiin poissaolotilanteisiin kyetään löytämään ratkaisu vuosien 2021-2022 aikana Lempäälän kunnan hyvinvoinnin palvelualueen yhteisestä sijaispoolista.

Rekrytointia on kehitetty vuosien 2020-2021 aikana koko hyvinvoinnin palvelualueella ja kehittämistyö jatkuu myös vuoden 2022 aikana. Sijaistarpeisiin pyritään vastaamaan joko sijaisrekisteri Sarastia Rekryllä tai kunnan oman sijaispoolin avulla. Lisäksi rekrytointia on pyritty helpottamaan palkkoja nostamalla.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Lempäälä, 11.11.2021

Allekirjoitus 