



## OMAVALVONTASUUNNITELMA

2026

### Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen (Hopeakuusi)



## Sisällysluettelo

<b>1.0 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot</b> .....	<b>4</b>
1.1. Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.3 Palveluyksikön perustiedot.....	4
1.3 Päiväys.....	4
1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	5
<b>2.0 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako</b> .....	<b>6</b>
<b>3.0 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat</b> .....	<b>7</b>
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	9
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	9
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	12
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....	12
3.3.2 Toimitilat ja välineet .....	14
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	16
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	19
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	23
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma .....	26
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet .....	27
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	30
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	37
<b>4.0 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen</b> .....	<b>44</b>
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	44
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	48

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	49
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....	50
<b>5.0 Yhteisöllinen asuminen.....</b>	<b>52</b>
5.1 Yhteisöllisen asumisen tilojen kuvaus.....	52
5.2. Yhteisöllisen asumisen riskit .....	53
<b>6.0 Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....</b>	<b>56</b>
6.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	56
6.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	57



## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Kivipuro ry	<b>Y-tunnus</b> 0209393-3	<b>SOTERI-rekisteröinti-numero</b> Ei vielä tiedossa
<b>Osoite</b> Tammikuja 11, 60100 Seinäjoki	<b>Sähköposti</b> <a href="mailto:info@kivipuro.fi">info@kivipuro.fi</a>	<b>Puhelinnumero</b> vaihde 06 4200 400

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluyksikkö</b> Kotihoito	<b>Sähköposti</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kivipuro.fi">etunimi.sukunimi@kivipuro.fi</a>	<b>Puhelinnumero</b> 044 4949 592 Hoitajat 24/7
<b>Osoite</b> Tammikuja 11 60100 Seinäjoki	<b>Vastuhenkilö</b> Mervi Marjakoski	<b>Yhteystiedot</b> <a href="mailto:mervi.marjakoski@kivipuro.fi">mervi.marjakoski@kivipuro.fi</a> 044 4949 572

### 1.3 Päiväys

<b>Laadittu</b> /11/2025	<b>Tarkastettu</b> /11/2025	<b>Päivitetty</b> /11/2025
Mervi Marjakoski	Mervi Marjakoski	Mervi Marjakoski

### 1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### **Palveluyksikön palvelu**

Palvelumuotona on kotihoito, jonka asiakasmäärää ei ole rajattu. Asiakkaana on noin 110 asiakasta. Palvelua tuotetaan Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen alueella. Asiakkaina ovat kotona asuvat, kotihoidon palvelua tarvitsevat ihmiset. Tarjoamme palveluita myös Kivipuron kiinteistöissä asuville senioriasukkaille (Ala-Kuljunkatu 9, Ruukintie 76 ja Tammikuja 11 ja 13) sekä Yhteisöllisen asumisen (Hopeakuusen) asukkaille.

### **Palveluyksikön toiminta-ajatus**

Toimintamme ajatuksena on hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen elämän eri ikävaiheissa. Haluamme auttaa asiakkaitamme elämään mahdollisimman hyvää, laadukasta ja rikasta elämää. Mottomme on: *elämää elämään.*

Kivipuron kotihoidon tehtävänä on tuottaa asiakkailleen laadukasta, turvallista ja ammattitaitoista hoitoa, ohjausta ja turvaa sekä tukea heidän yhteiskuntaosallistumisestaan. Tuemme asiakkaan omatoimisuutta kuntouttavalla työotteellamme sekä tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuuden asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Kivipuron arvot ovat välittäminen, vastuullisuus ja yritteliäisyys.

### **Ostopalvelut:**

Ostopalveluita kotihoidolla ei ole käytössä.

### **Minkä hyvinvointialueen alueilla palveluja tuotetaan?**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

### **Millaisia menettelytapoja noudatetaan, kun tarjotaan palveluita yksityisasiakkaille?**

Asiakkaat ottavat yleensä itse yhteyttä kotihoidon palvelupäällikön puhelinnumeroon, kun he haluavat ostaa palveluita yksityisesti. Palvelut voidaan sopia suoraan puhelimitse tai järjestämällä ensin maksuton kartoituskäynti asiakkaalle. Kotihoidolla on myös palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaita. Heille voidaan lisäpalveluina tarjota sellaisia palveluita, joihin heillä ei ole oikeutta palvelusetelin tai ostopalveluasiakkuuden myötä esimerkiksi kauppakäynnit, ulkoilukäynnit tai saattokäynnit. Asiakkaalle kerrotaan palvelun hinta ja se, että käynti on itsemaksettava.

## 2. Omaavontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

**Kuka vastaa sähköisen omaavontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta? Kuka hyväksyy omaavontasuunnitelman?**

Palvelupäällikkö Mervi Marjakoski.

**Mitkä ovat palveluyksikön omaavonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä?**

Omaavontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö. Kotihoidon henkilökunta osallistuu suunnitelman eri osa-alueiden kehittämiseen muun muassa kotihoidon palavereissa sekä vastaamalla omaavonnan seurantakyselyyn neljän (4) kuukauden välein.

**Miten valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualuejen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa sekä valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan?**

Palveluyksikön vastuuhenkilöllä on tehtävään soveltuva koulutus ja riittävä kokemus toimia yksikön vastuuhenkilönä. Hän on perehtynyt palveluyksikköä koskevaan lainsäädäntöön ja viranomaisvaatimuksiin. Vastuuhenkilö huolehtii osaamisensa ajantasaisuudesta yhteistyössä yhdistyksen johtoryhmän kanssa muun muassa osallistumalla säännöllisiin johtoryhmän kokouksiin ja koulutuksiin.

**Miten varmistetaan henkilöstön omaavonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omaavontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?**

Omaavontasuunnitelma on saatavilla koko henkilöstölle sähköisesti ja lisäksi tulosteena kotihoidon toimistossa. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu omaavontasuunnitelmaan sekä sen periaatteisiin perehtyminen. Sähköinen perehdytysmateriaali löytyy Skhole -oppimisympäristöstä. Omaavontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia. Kun henkilö on lukenut suunnitelman, hän kuittaa nimikirjoituksellaan lukemisen erilliseen listaan.

Lisäksi omaavonnan eri osa-alueita käsitellään jatkuvasti muun muassa kotihoidon palavereissa.

**Miten omaavontasuunnitelman ja sen päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa?**

Omaavontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa joko suullisesti, sähköpostilla, DomaCare -viesteillä tai palaverimuistioiden avulla.

**Miten omavalvontasuunnitelma julkaistaan?**

Omavalvontasuunnitelma on tulosteena kotihoidon kanslian mapissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan sähköisenä Kivipuro ry:n nettisivuilla sekä Skhole:ssa, kotihoidon perehdytysmateriaaleissa.

**Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa.

Työntekijöille lähetetään omavalvontakyselyt 4 kk:n välein, samalla suoritetaan omavalvonnan seuranta ja päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

**Miten omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään?**

Organisaation M-aseamalla.

**3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat**

**3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen**

**Miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon?**

Kivipuro ry:n kotihoito tekee tiivistä yhteistyötä palveluseteliasiakkaiden osalta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Ikäkeskuksen asiakasohjauksen kanssa. Ikäkeskuksen asiakasohjaaja saattaa soittaa asiakkaan puolesta tai asiakas ottaa itse yhteyttä, kun on saanut yhteystiedot Ikäkeskuksesta. Ostopalveluasiakkaiden osalta yhteydenottopyyntö tulee ostopalvelukoordinaattorilta. Itse maksavat asiakkaat ovat saaneet tiedon palveluntarjoajista joko ystäviltä/tuttavilta, internetistä tai Ikäkeskuksen kautta.

**Miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?**

Kotihoidolla ei ole tällä hetkellä ostopalveluita.

**Miten tuottaja huolehtii ja vastaa alihankkijan tuottaman palvelun laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta?**

Kotihoidolla ei ole tällä hetkellä ostopalveluita.

**Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta**

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteellinen tiedonkulku kotihoiton sisällä sekä tiedonkulku yhteistyötahojen välillä.	Suuri riski  Riski on suuri etenkin, kun asiakas kotiutuu sairaalasta. Julkisten ja yksityisten toimijoiden välillä ei ole yhteistä kirjautumisjärjestelmää, joten tiedot toimitettava joko paperilla tai puhelimitse. Tärkeä tieto esimerkiksi asiakkaan lääkityksestä saattaa jäädä virheelliseksi kotiutus-tilanteessa.	Tiivis yhteistyö  Huolellisuus  Pyydetään aina kun on mahdollista tiedot kirjallisena. Asiakkaan kotiutuksessa on erityisen tärkeää, että mukana asiakkaalla on päivitetty lääkelista. Jos lista puuttuu, se on pyydetävä erikseen.  Puhelimitse asioidessa toistetaan kirjattu asia puhelun aikana.  Läakelilistojen päivittäminen ja ohjeistuksien päivittäminen aina muutosten tullessa. Huomattava päivittää myös käyntien tekstit.  Ennakointi
Palveluiden saataavuus, resurssien puute.	Keskisuuri riski  Kotihoitoon on välillä haastavaa saada sijaisia poissaolutilanteisiin. Myös uusien työntekijöiden rekrytointi on hidas prosessi.	Poissaolutilanteissa palveluiden saataavuus turvataan tarvittaessa siirtämällä ei kriittisiä kotikäyntejä toiseen ajankohtaan.  Pyritään turvaamaan riittävät resurssit kotihoiton käyntien toteuttamiseen.  Rekrytoidaan riittävästi kotihoitoon perehtynyttä sijaisresurssia, joilla on

		<p>lääkeluvat. Uusien sijaisten rekrytointi oltava jatkuvasti käynnissä oleva prosessi.</p> <p>Otetaan opiskelijoita työharjoitteluun, he saavat harjoittelun kautta hyvän perehdytyksen kotihoidon toimintaan.</p> <p>Varallaolojärjestelmä niitä tilanteita varten, kun sijaisia ei saada hankittua.</p> <p>Tarvittaessa kotihoitoon perehtynyttä henkilökuntaa otetaan vuoroihin muista Kivipuron yksiköistä.</p>

### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

#### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

##### **Miten varmistetaan asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö saman palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa?**

Kotihoito tekee tiivistä yhteistyötä Kivipuro ry:n muiden palveluyksikköjen kanssa. Palveluyksiköt sijaitsevat lähellä toisiaan tai samassa kiinteistöissä. Etenkin samassa kiinteistössä toimivat yksiköt pystyvät matalalla kynnyksellä auttamaan toinen toisiaan esimerkiksi tiedonkulussa, henkilöstöressurssissa, sijaishankinnassa sekä konsultoivassa avustamisessa. Eri yksiköillä on käytössä sama asiakastietojen hallintajärjestelmä. Asiakkaan siirtyessä toiseen yksikköön, tiedonsiirto on tämän vuoksi sujuvaa.

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan?**

Palveluyksiköllä on selkeät ohjeistukset, kuinka yhteydenpitoa ja yhteistyötä ylläpidetään yhteistyötahojen kuten terveydenhuollon ja apteekin kanssa. Palveluyksiköllä ja yhteistyötahoilla on olemassa tietoturvallisia sähköisiä järjestelmiä sekä suoria yhteistietoja yhteydenpitoon ja tiedonkulkuun. Järjestelmien käyttöön perehdytetään työsuhteen alussa.

**Minkä tahojen kanssa palveluyksikkö muun muassa tekee monialaista yhteistyötä?**

- Törnävän apteekki, apteekkipalvelut
- Ykkös-Apteekki, apteekkipalvelut
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon tahot

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

**Mitä valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan palveluyksikkötasolla?**

Valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan kotihoidon kykyyn turvata toiminnan jatkuvuus kriisitilanteissa tai muissa häiriöissä. Kivipuro ry on laatinut oman valmiussuunnitelman, joka sisältää kotihoidon toimintakortit erilaisten häiriötilanteiden varalla. Toimintakortit on laadittu ja päivitetty 6/2025 turvallisuusturvaavan ja palvelupäälliköiden toimesta. Organisaatiolle on nimetty valmius- ja jatkuvuudensuunnitelmista vastaavat henkilöt.

**Miten näiden toimivuus varmistetaan?**

Jokainen työntekijä suorittaa turvallisuuskävelyn työsuhteen alussa Tammikuja 11 sekä Tammi-kuja 13 -kiinteistöissä sekä jokaisella on velvollisuus päivittää osaamistaan osallistumalla vuosittain turvallisuuskävelyyhin sekä perehtyä pelastussuunnitelmaan sekä poistumisturvallisuusselvitukseen. Turvallisuuskävelyihin osallistumisesta ja suunnitelmien lukemista seurataan nimilistalla.

**Miten palveluntuottaja varmistaa, että asiakas saa hänelle sovitun palvelun, esimerkiksi palveluyksikön henkilöstön sairastumistilanteissa?**

Kotihoidossa on selkeät käytännöt poissaolojen varalta. Arkisin virka-aikoina palvelupäällikkö huolehtii riittävästä resurssitarpeesta, muina aikoina kotihoidon työntekijät huolehtivat itse riittävästä resurssista ohjeiden mukaisesti. Kotihoidolla on WhatsApp -sovelluksessa sijaisryhmä sekä ”kotihoidon lisävuorot” -ryhmä. Resurssitarpeesta ensisijaisesti haetaan ryhmän kautta sijaista, sen jälkeen haetaan lisävuorot -ryhmästä ja tämän jälkeen otetaan yhteyttä varallaolijaan.

Kivipurossa työntekijät tekevät oman työnsä lisäksi varallaolovuoron erikseen sovittujen ehtojen mukaisesti. Varallaolijalla pystytään varmistamaan kaikkien yksiköiden riittävä resurssitarve.

**Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta**

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lakisääteiset ja säädökselliset riskit, joiden muutokset saattavat vaikuttaa palveluiden toimintaan, esim. palveluseleiden myöntämisen perusteet muuttuvat tai uusia seteleitä ei myönnetä.	Keskisuuri riski  Yhteiskunnalliset ja lakisääteiset muutokset vaikuttavat yksikön ja organisaation toimintaan. Kotihoidossa tulee olla valmiutta sopeutua muutoksiin ja löytää toimintamalleja, joilla vastataan muuttuviin vaatimuksiin.  Tarjotaan palveluita monimuotoisesti ja monipuolisesti; yksityiset asiakkaat, palveluseteli-asiakkaat, ostopalvelu-asiakkaat ja yhteisöllisen asumisen asiakkaat.	Tietoisuus ja perehtymisen ajankohtaisiin asioihin.  Hyvä yhteistyö Hyvinvointialueen kanssa.  Ennakointi ja tarpeellinen reagointi oikeaan aikaan muutoksissa.
Taloudelliset riskit	Matala riski  Taloudelliset riskit toteutuessaan vaikuttavat koko organisaation toimintaan.	Taloudellisesti tehokkaat toimet kotihoidossa esimerkiksi: resurssien tehokas käyttäminen ja resurssien siirtäminen tarvittaessa yksiköstä toiseen.
Toiminnan keskeytykset: vikatilanteet tai henkilöstön sairastuminen.	Keskisuuri riski  Poikkeustilanteiden riskit toteutuessaan vaikuttavat yksikön toimintaan ja saattavat vaikuttaa asukasturvallisuuteen. Esimerkiksi katkokset sähköisen asiakastietojärjestelmän toiminnassa haittaavat käyntien tekemistä ja käyntilistojen suunnittelua.	Pätevän henkilöstön riittäminen myös poikkeavissa olosuhteissa: riittävä sijaisrekisteri, laadukkaat harjoittelut opiskelijoille, jatkuva rekrytointi.  Kotihoidon valmiussuunnitelmassa on toimintakortit, joihin on kirjattu

		ohjeet poikkeustilanteiden varalle.  Säännöllisillä turvallisuuuskävelyillä käydään läpi mahdollisia poikkeustilanteita ja toimintaohjeita.
--	--	---

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

##### **Mitkä ovat palveluntuottajan palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat?**

Kotihoidossa asiakkaiden laatuvaatimukseen vaikuttavat tilaaja-asiakkaan kanssa määritetyt sopimukset esimerkiksi palvelusetelin sääntökirja, yhteisöllisen asumisen sääntökirja sekä erilaiset lait; ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista ja sosiaalihuoltolaki. Laadunhallintaa toteutetaan esimerkiksi:

- Ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvointia ja hoitoa toteutetaan kotihoidossa yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. Henkilökunta on koulutettua ja ammattitaitoista ja hoitotyössä huomioidaan arkikuntoutus.
- Toteuttamissuunnitelma asiakkaalle tehdään kuukauden kuluessa asiakkaan tullessa kotihoidon asiakkaaksi sekä päivitetään puolivuositain RAI-arviointien yhteydessä.
- Senioriasiakkaiden ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden tilat ovat turvallisia ja esteettömiä. Osoitteen Tammikuja 13 tilat ovat uudet ja modernit, Tammikuja 11 -tilat ovat juuri remontoitua.
- Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus ostaa Kivipuro ry:n ravitsemuskeskuksessa valmistettua monipuolista, ravitsevaa sekä asiakaskunnalle soveltuvaa ruokaa. Erityisruokavaliot pystytään ottamaan laajasti huomioon ja henkilökunta osaa mukauttaa ruokailutilanteita asiakkaiden tarpeen mukaan.
- Senioriasukkaille ja yhteisöllisen asumisen asukkaille tarjotaan mahdollisuuksia osallistua viriketoimintaan, kulttuuriin ja liikuntaan. Virikeohjausta on tarjolla viitenä päivänä viikossa. Virikeohjausta toteuttavat lähihoitajien lisäksi virikeohjaajat ja fysioterapeutit.
- Kotihoidon laatua arvioidaan muun muassa säännöllisillä maksajatahon (Etelä-pohjanmaan hyvinvointialue) suorittamilla säännöllisillä tarkastuksilla ja säännöllisesti asiakkailla tehtävillä asiakastytyväisyyskyselyillä.

- Henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti, jolla varmistetaan ajantasainen tieto, eettinen osaaminen ja tietämys ikääntyneiden tarpeista. Kivipurossa hyödynnetään esimerkiksi Skhole-koulutusympäristöä säännöllisten ja jatkuvien koulutusten järjestämiseen. Kivipuron koko henkilöstö koulutetaan myös kinestetiikan perusteisiin.
- Henkilöstön hyvinvointi ja jaksaminen on Kotihoidossa tärkeää. Motivoinut ja hyvinvoiva henkilökunta pystyy antamaan asiakkaille laadukasta ja yksilöllistä hoitoa. Henkilökunnan hyvinvointia tuetaan esimerkiksi Smartum-liikunta- ja kulttuurieduilla, työvuorosunnittelulla (organisaation käytänteiden mukaisesti), säännöllisillä kehityskeskusteluilla, kotihoidon palavereilla ja tarvittaessa työnohjauksella. Kotihoito kehittää toimintaansa jatkuvasti ja toimintaa pyritään parantamaan esimerkiksi palautteen keräämisellä, omavalvonnan seurantakyselyillä, poikkeamailmoituksilla ja niiden käsittelemisellä kotihoidon palavereissa ja niistä oppimalla.

**Kuka vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta ja miten riskienhallinta on organisoitu?**

Riskienhallinnasta kotihoidossa vastaa palvelupäällikkö Mervi Marjakoski, vuorovastaavat Jaana Pirkkanen, Jonna Mustajärvi ja Heli Tauriainen-Alho, työsuojeluvaltuutettu Riitta Anttila ja toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä. Kotihoidon turvalaitteista ja niiden säännöllisistä testauksista huolehtivat palvelupäällikkö ja vuorovastaavat yhdessä.

**Miten palveluyksikön palveluiden asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti? Millaisia menettelytapoja varmistamisessa käytetään (esim. tunnistaminen, tarkistuslistat tms.)?**

- Riskien tunnistaminen ja arviointi vuosittain: Toteutetaan poikkeamailmoitusten, säännöllisten kotihoidon palaverien, omavalvonnan seurantakyselyiden sekä yhteistyöllä työsuojeluvaltuutetun ja työterveyshuollon kanssa.
- Turvallisuutta korostava työskentelykulttuuri: kotihoidon henkilöstö osallistuu säännöllisesti turvallisuuskävelyihin osoitteessa Tammikuja 11 sekä vuoden 2025 aikana koko henkilöstölle järjestetään poistumis- ja paloturvallisuuskoulutukset.
- Aukkaiden tunnistaminen: Asiakastietojärjestelmässä on asiakkaiden valokuvat.
- Selkeät prosessit ja käytännöt: Ohjeistuksia päivitetään säännöllisesti. Kotihoidon palaverimuistiot tallennetaan M-asemalle. Toimintamalleja arvioidaan jatkuvasti arjessa, ja henkilöstöä kannustetaan kehitysmuutoksiin.
- Seuranta ja arviointi: Seuranta toteutetaan keskusteluilla kotihoidon palavereissa ja omavalvonnan seurantakyselyillä neljän (4) kuukauden välein.
- Perehdytys: Uusi perehdytysalusta Skhole-koulutusympäristössä. Uusille työntekijöille nimitetään perehdyttäjä, ja perehdytyksen etenemistä seurataan.

- Koulutus: Skhole-alustalla tarjotaan vaihtuvia koulutuksia koko organisaatiolle. Lisäksi järjestetään säännöllisiä koulutuksia, kuten ensiapu, tietosuoja ja tietoturva, RAI-arviointi ja -välineistö sekä sairaanhoitajille suunnatut näytteenotto- ja Marevan-koulutukset.
- Vuorovaikutus ja yhteistyö: Yksiköiden välistä yhteistyötä vahvistetaan muun muassa perehdytysvuoroilla muissa yksiköissä, kollegiaalisella tuella sekä valmiudella auttaa toisia yksiköitä akuutin resurssitarpeen aikana.

**Miten varmistetaan digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu?**

Ei ole etäpalveluita.

**3.3.2 Toimitilat ja välineet**

**Toiminnassa käytettävät toimitilat. Näihin kuuluvat toimintaympäristö sekä välineet ja niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa**

Kotihoidon tilat sijaitsevat keskeisellä paikalla Seinäjoella keskustan tuntumassa osoitteessa Tammikuja 11. Kotihoidon tilat ovat hallintopäädysssä. Kotihoidon tiloihin kuuluu kolme toimistohuonetta, varasto ja lääkehuone. Kiinteistössä on myös Tammikodin ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava yksikkö ja ravitsemuskeskus sekä Tammikodin senioriasumista tarjoavat asunnot. Samassa pihapiirissä (Tammikuja 13) on myös Kuusikodin ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava yksikkö (Kuusikoti 3. ja 4. kerrokset). Kuusikodin 1. ja 2. kerroksissa on yhteisöllisen asumisen/senioriasumisen yksikkö. Yksiköt ovat modernit ja uudet/remontoidut. Tilat ovat esteettömät ja soveltuvat hyvin liikuntarajoitteisille henkilöille.

•

**Yksikön tilojen terveellisyys**

- Yksikön lämpötiloja seurataan, ja lämpötilojen vaihteluun voidaan vaikuttaa säätämällä lämmitystä sekä tehostamalla ilmanvaihtoa, yksikössä on koneellinen ilmanvaihto.
- Kotisiivouksen kemikaalit ja pesuaineet säilytetään lukollisessa siivouskomerossa. Kemikaaliluettelo säilytetään mapissa, kotihoidon toimistossa.

**Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat**

- Hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontapalvelujen käynti 11/2024

- Kotisairaanhoidon lupa päivitetty 11/2025

### **Mitkä ovat toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit?**

- Altistuminen kemikaaleille  
→ Huolellinen perehdytys, kemikaaliluettelon ylläpito, turvallinen käsittely sekä ensiapuvalmius.
- Paloturvallisuusriskit ja evakuointireittien esteet  
→ Säännölliset turvallisuuskävelyt, koulutus ja perehdytys
- Ergonomiariskit (huonot työasennot, epäsojivat välineet)  
→ Fysioterapeutti toimii ergonomiavastaavana ja työterveysfysioterapeutina. Henkilöstö osallistuu kinestetikkakoulutuksiin ja saa tukea ergonomisesti oikeiden työvälineiden valintaan.
- Laitteiden ja asiakastietojärjestelmän väärinkäyttö tai tiedonpuute  
→ Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset sekä perehdytys asiakastietojärjestelmän käyttöön.

### **Mitkä ovat toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä puutteita koskevia ilmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt?**

Toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä vastaa Kivipuro ry:n kiinteistöistä. Yksikön palvelupäällikkö huolehtii, että yksikön toimintaympäristö on asianmukainen ja tarpeelliset huoltoilmoitukset on tehty. Jokainen yksikön henkilökuntaan kuuluva on velvollinen tekemään huoltopyynnön tai ilmoituksen havaitsemastaan puutteesta.

- Huoltopyynnot lähetään sähköisesti RiskiPulssi-järjestelmässä.

### **Mitkä ovat palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat?**

Kivipuro ry omistaa Tammikujan kiinteistön, jossa Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen sijaitsevat. Toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä vastaa kiinteistöistä ja Kivipuro ry:n hallitus vastaa kiinteistöihin kohdistuvista resursseista sekä ylläpitoa ja huoltoa ja koskevista suunnitelmista.

### **Miten varmistetaan, että palveluyksikössä ei ole käytössä välineitä, jotka ovat epäasianmukaisia, palveluihin nähden soveltumattomia tai muodostavat turvallisuusriskin?**

- Yksikössä käytettävien laitteiden ja välineiden soveltuvuutta arvioidaan jatkuvasti.

- Hoitolaitteet kuten verenpainemittari, vs-mittari jne. kalibroidaan säännöllisesti laitteen ohjeen mukaisesti kotihoidon hoitajien toimesta (kalibrointien seurantalistat löytyvät kotihoidon toimiston kaapista).
- Palvelupäällikkö kotihoidossa vastaa siitä, että välineet ovat asianmukaiset ja niitä on riittävästi. Palvelupäällikkö huolehtii tarvittaessa viallisten välineiden korjauttamisesta tai poistamisesta.

### **Miten varmistetaan asumiseen tarkoitettujen toimitilojen ja toimintaympäristöjen turvallisuus?**

Siivousvälineet ja -aineet säilytetään lukitussa siivouskomerossa. Kaikki kotihoidossa säilytettävät lääkkeet ovat lukitussa lääkehuoneessa, lukituissa kaapeissa. Jos toimintaympäristössä havaitaan puutteita, niin henkilökunta voi tehdä asiasta RiskiPulssi -ilmoituksen suoraan mobiililaitteelta.

### **3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

<b>Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta</b>	Mervi Marjakoski <a href="mailto:mervi.marjakoski@kivipuro.fi">mervi.marjakoski@kivipuro.fi</a> 044 4949 550
<b>Palveluntuottajan tietosuojavastaava</b>	Sirkka Mäkelä <a href="mailto:sirkka.makela@kivipuro.fi">sirkka.makela@kivipuro.fi</a> 045 1109 459

### **Miten palveluyksikön toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta?**

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) ja Suomen tietosuojalaki määrittävät vaatimukset henkilötietojen käsittelylle sekä rekisteröityjen oikeuksien toteutumiselle. Palveluyksikön toiminnassa noudatetaan näitä säädöksiä, jotta henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti, asianmukaisesti ja turvallisesti.

Keskeiset tietosuojaperiaatteet:

- Lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys: Henkilötietoja käsitellään vain perustelusta syystä ja tarpeen mukaan, usein rekisteröidyn suostumukseen perustuen. Rekisteröidyille kerrotaan selkeästi, mitä tietoja heistä kerätään ja mihin tarkoitukseen.

- Asianmukainen käsittely ja säilytys: Asiakastietojärjestelmää käytetään ohjeistuksen mukaisesti. Paperimuotoiset asiakirjat arkistoidaan sähköisesti järjestelmään. Henkilöstöä koskevien asiakirjojen arkistointi on keskitetty taloushallinnon vastuulle.
- Tietojen oikeellisuus: Henkilöstö on ohjeistettu kirjaamaan asiakastiedot huolellisesti ja ajantasaisesti. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että mahdolliset virheelliset tiedot korjataan viivytyksettä.
- Luottamuksellisuus ja vastuullisuus: Henkilötietojen käsittely perustuu luottamukseen. Tiedot on suojattu teknisesti ja organisatorisesti asianmukaisin toimenpitein.

**Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunnan tiedossa ja käytössä on ajantasaiset henkilötietojen suojaa koskevat ohjeet.**

Jokainen henkilökuntaan kuuluva on suorittanut Skhole-koulutusympäristössä koulutuksen tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä kaikissa uusissa työsuhteissa suorittamaan koulutus ensimmäisen kuuden (6) kuukauden aikana. Organisaation tietotiimi ja tietosuojavastava arvioivat ja päivittävät tietoturvasuunnitelman sekä muut tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset. Ohjeistukset löytyvät M-aseimalta sekä Skhole-koulutus- ja perehdytysympäristöstä.

**Miten varmistetaan henkilöstön tietosuojasaaminen?**

Jokainen henkilökuntaan kuuluva on suorittanut Skhole-koulutusympäristössä koulutuksen tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä kaikissa uusissa työsuhteissa suorittamaan koulutus ensimmäisen kuuden (6) kuukauden aikana.

**Miten varmistetaan, että henkilöstö tietää, miten toimia mahdollisissa tietoturvaloukkaustilanteissa?**

Henkilöstölle on saatavilla ohjeistukset M-aseamalla mahdollisille tietoturvaloukkaustilanteille sekä tietojen kalasteluyrityksille. Mahdollisiin kalasteluyritysten tapahtuessa organisaatiossa tiedotetaan koko henkilöstöä ja painotetaan valppautta ja huolellisuutta. Kivipurolla sekä Kotihoidossa halutaan luoda ja ylläpitää kulttuuria, joissa asioista ilmoitetaan matalalla kynnyksellä.

**Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunnan tiedossa ja käytössä on ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet?**

Kirjaamista kehitetään jatkuvasti ja asiakastietojärjestelmän päivittyessä Kanta-palveluihin yhteensopivaksi vuosien 2024–2026 aikana myös päivittäinen kirjaaminen koko Kivipurossa ja myös kotihoidossa muuttuu ja tarkentuu. Asiakastietojärjestelmän päivityksien yhteydessä kirjaamista arvioidaan ja kirjaamisen ohjeistuksia päivitetään. Kirjaamisen kehittämisen työryhmään Kivipurossa kuuluvat yksiköiden palvelupäälliköt, yksiköiden tiiminvetäjä-lähihoitajat sekä

tiiminvastaava-sairaanhoitajat. Näin varmistetaan, että ajantasainen tieto saavuttaa jokaisen yksikön sekä ohjeita tehdessä säilyy myös käytännön näkökulma.

Skholessa on lisäksi erikseen perehdytysosio siitä, mitä asioita kotihoidon kirjauksien yhteydessä on hyvä huomioida ja vinkkejä siihen, että miten kirjausta voi suorittaa.

**Miten menetellään, kun asiakas haluaa tarkastaa ja tarvittaessa korjata omat tietonsa?**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue toimii Kivipuro ry:n kotihoidon rekisterinpitäjänä palveluseteli-asiakkaiden, ostopalveluasiakkaiden ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden osalta. Yksityisesti palvelunsa ostavien osalta rekisterinpitäjä on Kivipuro ry. Jos palveluseteli-asiakas, ostopalvelu-asiakas tai yhteisöllisen asumisen asukas haluaa saada omat päivittäiskirjauksensa, hänet ohjataan tekemään kirjallinen tietopyyntö hyvinvointialueen kirjaamoon erillisellä lomakkeella ([https://www.hyvaep.fi/uploads/2024/01/tietopyynto\\_sosiaalihuollon\\_asiakastiedoista8388\\_181223.pdf](https://www.hyvaep.fi/uploads/2024/01/tietopyynto_sosiaalihuollon_asiakastiedoista8388_181223.pdf)). Yksityisesti palvelunsa ostavien osalta ohjataan tekemään kirjallinen tietopyyntö vapaamuotoisesti toiminnanjohtaja Hanna Lähelmälle.

**Miten menetellään, kun tietoja on tarpeen luovuttaa sivulliselle esim. palveluntuottajalle tai viranomaiselle?**

Asiakkaan tullessa kotihoidon asiakkaaksi, hän tai hänen asioiden hoitajansa täyttää sopimus tietojen luovutuksesta- lomakkeen, jossa asiakas tai hänen asioiden hoitajansa määrittää minkä tahojen välillä Kotihoidon henkilökunta saa jakaa hänen tietojaan tarpeen mukaan ja minkä tahojen välillä ei.

**Mihin järjestelmiin asiakastietoja kirjataan?**

Asiakastietojärjestelmä Domacare, tietojärjestelmäpalveluntuottajana Invian Oy.

**Miten tietojen arkistointi hoidetaan?**

Yksikössä käsiteltävät asiakkaiden paperiset asiakirjat (esim. lääkelistat, asiakassuunnitelmat ja epikriisit) skannataan tai kuvataan asiakastietojärjestelmä Domacareen asiakkaan tietoihin, sähköisen arkistoinnin jälkeen paperiset asiakirjat tuhoetaan tietosuojaperiaatteiden mukaisesti tietosuojajätteenä. Asiakkaiden arkistoitavat asiakirjat arkistoidaan kohdennetusti organisaation taloushallintoon sekä säilötään lainsäätämä aika.

**Miten asiakasjärjestelmien käyttöoikeuksia hallitaan? Miten varmistetaan, että kullakin työntekijällä on pääsy vain omissa työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin?**

Yksikön palvelupäällikkö hallinnoi oman yksikkönsä asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksia ja varmistaa, että henkilökunnalla on pääsy vain heille tarpeellisten yksiköiden tietoihin.

Asiakastietojärjestelmässä käyttöoikeudet on rajattu ja esimerkiksi opiskelijat pääsevät vain heille tarkoitettuihin rajattuihin tietoihin.

### **Miten tietosuojan toteutumista seurataan?**

Tietosuojan toteutumista seurataan monin eri tavoin, niillä varmistetaan, että kotihoidossa henkilötietoja käsitellään lain ja hyvien käytäntöjen mukaisesti. Seuranta kattaa niin lainsäädännön noudattamisen, tietoturva- ja tietosuojatoimet kuin organisaation sisäiset prosessit.

- Kivipuro ry:ssä on nimetty Tietotiimi (toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä, tietoturvasuostava Johanna Närvi-Ilkka, tietosuojavastaava Sirkka Mäkelä), joka vastaa, että organisaation ohjeet, toimintatavat ja ohjelmistot vastaavat vaatimuksia.
- Organisaation tietosuojavastaava Sirkka Mäkelä seuraa, ohjeistaa ja neuvoo organisaation tietosuojan toteutumista.
- Kotihoidon palvelupäällikkö Mervi Marjakoski seuraa yksikön tietosuojan toteutumista ja varmistaa, että henkilökunnalla on saatavilla tietosuojaan liittyvät käytänteet ja ohjeistukset.
- Tiivis yhteistyö it-tuen Tietokeskus Finland Oy:n kanssa.
- Seurataan asiakastietojärjestelmän kirjauksia.
- Jokaisen työsuhteen alussa työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsopimuksen.
- Henkilökunta suorittaa säännöllisesti tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa koulutuksen Skhole-koulutusympäristössä. Uusissa työsuhteissa koulutus suoritetaan kuuden (6) kuukauden sisällä työsuhteen aloituksesta.
- Kivipurolla on käytössä RiskiPulssi-järjestelmä, jonka avulla työntekijät voivat ilmoittaa tietosuojapoikkeamista tai huolenaiheista myös anonymisti. Ilmoituksen voi tehdä myös suoraan tietosuojavastaavalle sähköpostitse ([sirkka.makela@kivipuro.fi](mailto:sirkka.makela@kivipuro.fi)).
- Tietosuojavastaava suorittaa lokiseurannan organisaation ohjeiden mukaisesti kahdesti vuodessa.
- Mahdolliset poikkeamat käsitellään yksiköissä tiimipalavereissa, tietotiimissä tai johtoryhmissä.
- Kivipuron tietotiimi erityisesti seuraa tietosuojan ajankohtaisia asioita ja lainsäädännön muutoksia. Tietotiimi seuraa esimerkiksi Kybersäätä sekä yhteistyössä Tietokeskus Finland Oy:n kanssa seurataan ajankohtaisia ja tulevia muutoksia.

### **3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

**Miten varmistetaan, että palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä?**

Kivipuro ry on valinnut Domacare-asiakastietojärjestelmän, joka vastaa käyttötarkoitukseltaan Kivipuron asettamia vaatimuksia. Domacare on päivitysten myötä yhteensopiva Kanta-palveluiden kanssa. Domacarea kehitetään jatkuvasti. Yhteistyöstä Domacaren kanssa ja kehittämisestä vastaa talouspäällikkö Johanna Närvä-Ilkka. Domacaren tiedot (tietojärjestelmäpalveluntuottajana Invian Oy) löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteri Astorista (<https://astori.cloud.valvira.fi/>).

**Miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä?**

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen, henkilöstön kouluttaminen niiden käyttöön sekä jatkuvan osaamisen varmistamisesta huolehditaan seuraavilla toimenpiteillä:

- Asiakastietoja käsitellään oikein, lain mukaan ja turvallisesti.
- Asiakastietojärjestelmä on turvallinen ja henkilökunta on perehdytetty sen käyttöön.
- Henkilökunta suorittaa tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa koulutuksen Skhole-koulutusympäristössä.
- Käytänteet ja ohjeistukset ovat M-aseamalla henkilökunnan saatavilla.
- Käyttäjäoikeudet on rajattu niin, että esimerkiksi opiskelijat käsittelevät asiakastietojärjestelmässä heille rajattua tietoa.
- Tietokeskus Finland Oy:n kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, jotta tietosuoja ja tietoturva olisi asianmukainen ja ajantasainen.

**Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty? Kuka palveluyksikössä vastaa sen toteutumisesta?**

Tietoturvasuunnitelman päivityksestä vastaa tietotiimi: toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä, tietoturvavastaava Johanna Närvä-Ilkka ja tietosuojavastaava Sirkka Mäkelä.

Tietoturvasuunnitelma laadittu	9/2025
Tietoturvasuunnitelma päivitetty	9/2025

**Miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa?**

Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut on määritelty tietosuoja-asetuksessa (GDPR). Kotihoidon toiminnassa toteutuminen varmistetaan:

- Henkilötietoja käsitteleville on määritelty selkeät roolit ja vastuut.

- Organisaatiossa on nimetty tietosuojavastaava (Sirkka Mäkelä).
- Tietosuojaselosteet on asianmukaisesti päivitetty ja yksikössä ilmoitustaululla saatavilla.
- Tietosuoja ja tietoturva osaaminen huomioitu organisaation koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.
- Kotihoidon palvelupäällikkö varmistaa, että käytänteet toteutuvat yksikössä mm. ohjeistamalla, valvomalla, seurannalla sekä perehdyttämällä.

**Miten rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehditaan ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?**

Ei ole ostopalveluita.

**Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?**

- Poikkeamien ja häiriöiden tunnistaminen: Poikkeamien havainnointi, tunnistaminen ja reagointi kuuluu jokaiselle. Tietoturvapoikkeaman tapahtuessa henkilökunta ilmoittaa omalle esihenkilölle, tietosuojavaltuutetulle, talouspäällikölle, toiminnanjohtajalle tai suoraan It-tukeen, Tietokeskukseen.
- Tietosuojapoikkeaman voi tehdä anonymisti myös RiskiPulssi-poikkeamailmoituksella.
- Vakavissa tietosuojahäiriöissä tietosuojavastaava, toiminnanjohtaja tai It-tuki Tietokeskus ilmoittavat poikkeamasta viranomaisille ja sidosryhmille tarvittaessa. Vakavissa tapauksissa ilmoitus tehdään ilman aiheutonta viivästystä.
- Poikkeaman tai häiriön ilmetessä organisaatiossa ryhdytään tarpeenmukaisiin omavalvonnallisiin toimenpiteisiin, joiden tarkoituksena on estää tilanteen paheneminen ja varmistaa, että tietoturvallisuus palautuu vaadittavalle tasolle.

**Miten mahdollisen kameravalvonnan käytöstä on ohjeistettu ja informoitu?**

Tammikujan kiinteistössä on kameravalvonta ulko-ovien sisäänkäynneillä sekä Kotihoidon lääkehuoneessa. Kameravalvonnasta on ilmoitettu erillisillä tiedotteilla kiinteistön ilmoitustaululla, ulko-ovilla sekä tietosuojaselosteessa, joka löytyy yksikön ilmoitustaululta.

**Miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden? Miten varmistetaan henkilöstön käyttöopastus?**

Teknologisia hankintoja tehdessä (esim. asiakastietojärjestelmä) Kivipuro ry on asettanut vaatimukset teknologisisille ratkaisuille. Hankintoja tehdessä on huomioitu organisaation tarjoamat palvelut, asukaskunnan erityispiirteet sekä laitteiden ja järjestelmien turvallisuus. Henkilökunnan

perehdytykseen kuuluu järjestelmien ja laitteiden opastukset. Henkilökunta on velvollinen huolehtimaan lisäopetuksesta, mikäli epäilee, ettei oma osaaminen vastaa vaadittua.

**Miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin?**

- Asiakastietojärjestelmä on käytössä mobiiliversioon lisäksi pöytäversiona.
- Yksikössä ylläpidetään kaikista asukkaista ajantasaista lääkelistaa tulosteena, josta löytyy myös asukkaan henkilötunnus, allergiat ja riskitiedot sekä kotihoidon yhteystiedot.
- Yksiköstä löytyy varavirtalähteitä esimerkiksi puhelimien latausta varten.
- Inviaanin (asiakastietojärjestelmä) yhteystiedot vikatilanteita varten löytyvät kotihoidon kanslian perehdytyskansioista.

**Miten huomioidaan asukkaan yksilölliset tarpeet, arvioidaan teknologian soveltuvuus asukkaalle sekä varmistetaan yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa? Miten asukkaan potilaan käyttöopastus varmistetaan?**

- Kotihoito ei itsenäisesti tee asiakkaille teknologisia hankintoja. Tiivistä yhteistyötä hankintojen suhteen tehdään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen, asiakkaan ja asiakkaan omaisen/läheisen kanssa. Hankinnat perustuvat aina asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Kotihoidossa toimitaan aina asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

**Milloin teknologian käyttöön pyydetään asiakkaan tai potilaan suostumus?**

Asiakkaan tullessa kotihoidon asiakkaaksi, hän tai hänen läheisensä allekirjoittaa sopimuksen tietojen luovuttamisesta. Sopimuksessa määritellään mistä saamme pyytää asiakkaan tietoja tai minne voimme niitä luovuttaa. Asiakkaalta kysytään aina lupa erikseen, jos hänen kuviaan julkaistaan sosiaalisessa mediassa. Kivipuron kiinteistössä asuvilta asukkailta kuvauslupa pyydetään aina kirjallisesti vuokrasopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.

**Miten asiakasta tai potilasta informoidaan teknologian hyödyntämisen yhteydessä siitä, mitä tietoa hänestä kerätään sekä mihin niitä kerätään, käytetään ja luovutetaan?**

- Selkeä ja ymmärrettävä tietosuojaseloste on saatavilla kotihoidosta.
- Tietosuojaseloste kertoo asiakkaille yksityiskohtaista tietoa siitä, mitä henkilötietoja kerätään, miksi niitä kerätään, mihin niitä käytetään, kenelle niitä voidaan luovuttaa ja kuinka pitkään niitä säilytetään.
- Tietosuojaselosteessa on yhteystiedot, joihin asiakas voi olla yhteydessä, sekä tietoa hänen oikeuksistaan.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

#### **Mitkä ovat tyypillisimmät yksikön toimintaan liittyvät infektiot? Liittykö toimintaan infektioepidemian mahdollisuus?**

Tyypillisimmät infektiot kotihoidossa ovat:

- Virtsateiden infektiot
- Keuhkokuume, hengitystieinfektiot, influenssavirukset ja koronavirus
- Vatsataudit ja suolistoinfektiot
- Haavainfektiot

Yleisimmin epidemiaa aiheuttavat/voivat aiheuttaa erilaiset hengitystieinfektiot (influenssa ja korona) sekä vatsataudit esim. norovirus.

Infektioepidemia on mahdollinen, jos hoitajalla on tarttuva tauti, jota hän levittää kotikäyntien yhteydessä puutteellisen suojautumisen vuoksi tai siten, että Kivipuron yksiköissä asuvat henkilöt levittävät infektioita osallistuessaan yhteisiin ruokailuihin tai tapahtumiin.

#### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen palveluyksikössä ennaltaehkäistään?**

- Käsienpesu ja käsidesi: Käsihygienia on tärkein keino estää infektioiden leviämistä.
- Hygieniaohjeistukset (Hygieniatyöryhmä).
- Ympäristön puhtaanapito (SOL-palvelut Oy) ja mahdollisuus tehostettuun siivoukseen.
- Infektioiden varhainen tunnistaminen.
- Erityisesti tarttuvien sairauksien osalta eristäminen: Kun tartuntariski on korkea, kuten viruksen tai bakteerin leviämisen aikana, asiakkaat, joilla on infektio, pyritään ohjaamaan erillään muista asiakkaista.
- Suojavarusteiden oikeaoppinen käyttö.
- Rokotukset: asiakkaiden on mahdollista saada kotihoidon kautta kausirokotteet, ja henkilökunta on sitoutunut tartuntatautilain mukaiseen rokotesuojaan.
- Hygieniaosaaminen on huomioitu organisaation koulutussuunnitelmassa.

#### **Miten tunnistetaan hoitoon liittyvä infektio?**

- Asiakkaiden oireiden ja muutosten havainnointi, kirjaaminen ja raportointi.

- Kipu- ja muutokset käyttäytymisessä: Ikääntyneillä henkilöillä infektiot voivat ilmetä epätyypillisesti, kuten sekavuutena, ärtyneisyytenä tai heikentyneenä toimintakyknä esimerkiksi kaatumisina.
- Lämpötilan muutokset(kuume).
- Virtsaamiseen liittyvien vaivojen tarkkailu, lähetteen pyytäminen tarvittaessa virtsainfektion testaamista varten.
- Hengitystieinfektiot voivat ilmetä yskänä, hengitysvaikeuksina, liman erittymisenä tai hengenahdistuksena. Ikääntyneet, joilla on kroonisia keuhkosairauksia, kuten COPD tai astma, hengitystieinfektiot voivat olla vakavampia.
- Haavainfektiot voivat johtaa punoitukseen, kuumotukseen ja vuotoon haavasta. Erityisesti diabeetikoilla, jotka saattavat kärsiä heikentyneestä haavan paranemisesta, haavat voivat infektoitua helposti.
- Ripuli, vatsakivut ja turvotus voivat olla merkkejä suolistoinfektioista.
- Jos useammalla asiakkaalla tai hoitajalla on samantyyppisiä oireita, on mielessä pidettävä epidemian mahdollisuus ja suojavarusteiden käyttöä on tehostettava (maskit, nitrilikäsineet, suojatossut).

**Millainen ilmoitusmenettely on käytössä? Miten palveluyksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja tarttuvia sairauksia?**

Epidemiatilanteissa hygieniavastuuhenkilö tai palvelupäällikkö ottaa yhteyttä tarvittaessa Kivipuron hygieniavastaavaan tai hyvinvointialueen hygieniahoitajaan lisäohjeistusten saamista varten. Toiminta saadun ohjeistuksen mukaisesti.

**Onko käsihuuhdetta helposti saatavilla?**

Käsihuuhdetta on saatavilla Kivipuron toiminnallisissa tiloissa sekä käsienvesupaikkojen yhteydessä helposti. Kotihoidon toimiston kaapissa ja varastossa on myös pieniä käsihuuhdepulloja, jotka mahtuvat helposti ja kätevästi kotihoidon laukkuun.

**Onko yksikössä hygieniayhdyshenkilö, joka välittää tietoa ja tukee yksikön infektio-  
torjunnan toteutumista?**

- Lähihoitaja ja vuorovastaava Jonna Mustajärvi
- Kivipuro ry:n palvelupäällikkö Maria Puumala hygieniavastaavana

**Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunnan tiedossa ja käytössä on ajantasaiset infektioiden torjuntaohjeet?**

Hygieniatyöryhmä ja kotihoidon hygieniayhdyshenkilö tiedottavat ajantasaiset ohjeet ja muutokset henkilökunnalle sähköpostitse sekä kotihoidon palavereissa. Ajantasaiset infektioiden torjuntaohjeet ovat saatavilla M-aseamalla.

**Miten varmistetaan henkilöstön riittävä perusosaaminen infektioiden synnyn estämiseen ja infektioiden torjuntaan liittyen?**

- Hygieniosaaminen ja infektioiden torjuntaosaaminen on huomioitu organisaation koulutussuunnitelmassa.
- Päivityt ja ajantasaiset saatavilla olevat ohjeistukset muun muassa käsihygieniasta, suojavausteiden käytöstä ja tartuntatautien leviämisen estämisestä.
- Henkilökunta on sitoutunut tartuntatautilain mukaiseen rokotesuojaan. Yksikön esihenkilö vastaa, että yksikössä rokotesuoja on riittävällä tasolla.
- Seuranta, valvonta ja arviointi.

**Miten hygieniaohteiden noudattamista ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?**

- Jatkuva seuranta ja muistutus ohjeista esimerkiksi kotihoidon palavereissa tai esihenkilön tai hygieniatyöryhmän tiedotteissa.
- Säännölliset käsihygieni-auditoinnit (hygieniayhdyshenkilö).

**Mihin työntekijät voivat ottaa yhteyttä mahdollisissa infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä?**

Kotihoidon hygieniayhdyshenkilöön tai palvelupäällikköön tai organisaation hygieniavastaavaan.

**Miten yksikön puhtaus- ja siisteys turvataan?**

Yleisten tilojen siivouksesta vastaa ostopalveluna SOL-palvelut Oy. SOL-palveluiden kanssa on määritelty palveluohje, joka päivitetään kahdesti vuodessa. SOL-palveluilta on mahdollista saada yksikön yleisiin tiloihin myös tehostettu siivous esimerkiksi infektiotapauksissa. Kivipuron ja siis myös kotihoidon jätehuollosta vastaa Verdis. Lääkejäte kerätään lääkehoituhuoneessa olevaan erilliseen riskijäteastiaan. Riskijäteastian tyhjäyksestä vastaa Suomen Tietoturva Oy. Astian täytyessä tyhjäys tilataan puhelinnumerosta 044 0242613. Yhteystiedot lukevat myös astian kyljessä. Asiakkaiden omien asuntojen siivouksista vastaavat asiakkaat/läheiset itse. Kotihoito tarjoaa myös siivouspalveluja asiakkaille erillistä maksua vastaan.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

<b>Lääkehoitosuunnitelma</b>	Laadittu ja päivitetty: 2.6.2025
Palvelupäällikkö Mervi Marjakoski <a href="mailto:mervi.marjakoski@kivipuro.fi">mervi.marjakoski@kivipuro.fi</a> 044 4949 572  Lääkäri Leena-Kaisa Shemeikka <a href="mailto:leena-kaisa.shemeikka@kivipuro.fi">leena-kaisa.shemeikka@kivipuro.fi</a>	
<p><b>Miten lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan?</b></p> <p>Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan kotihoidossa jatkuvasti, jotta varmistetaan asiakkaiden lääkehoidon turvallisuus ja jatkuvuus. Lääkehoitosuunnitelma sisältää tärkeää tietoa kotihoidon lääkehoidon käytännöistä sekä vastuuhenkilöiden rooleista. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on ennaltaehkäistä lääkitykseen liittyviä virheitä, huolehtia asiakkaiden oikeasta ja oikea-aikaisesta lääkityksestä ja varmistaa työntekijöiden hyvä perehdytys lääkehoitoon liittyviin asioihin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Säännöllinen päivittäminen ja tarkastaminen: lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina kun lääkehoidon käytäntöihin tulee muutoksia.</li> <li>• Selkeä, perusteellinen ja käytännönläheinen lääkelupaprosessi ja perehdytys. Lääkelupakäytänteet, ohjeet ja perehdytys päivitetty organisaatiotasolla 1/2025.</li> <li>• Lääkehoitoa toteuttaa vain lääkeluvallinen henkilöstö.</li> <li>• Päivittäisen lääkehoidon käytäntöjä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti, tarkoituksena kehittää asiakkaille turvalliset toimintamallit, jotka tukevat myös käytännöntyön sujuvuutta.</li> <li>• Jaetut lääkkeet ja huumausainelääkkeiden annostelu tarkistetaan kahden lääkeluvallisen henkilön toimesta.</li> <li>• Seurantalistat (dosettijako, huumausainelääkkeet, lääkejätteet).</li> <li>• Lääkehoidon kirjausten seuraaminen esihenkilön ja sairaanhoitajien toimesta.</li> <li>• Lääkelistojen säännöllinen tarkastaminen.</li> <li>• Lääkehoitopoikkeamien seuranta: lääkehoidon poikkeamat tehdään RiskiPulssi-järjestelmän kautta. Lääkehoidon poikkeamat käsittelee sairaanhoitaja ja esihenkilö ja poikkeamat käsitellään säännöllisissä kotihoidon palaverissa.</li> </ul>	

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

<b>Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö</b>	Mervi Marja-koski Palvelupäällikkö	<a href="mailto:mervi.marjakoski@kivipuro.fi">mervi.marjakoski@kivipuro.fi</a> 044 4949 572
<b>Palveluyksikönlaitevastuuhenkilö/henkilöt</b>	Mervi Marja-koski Palvelupäällikkö	<a href="mailto:mervi.marjakoski@kivipuro.fi">mervi.marjakoski@kivipuro.fi</a> 044 4949 572
<p><b>Miten varmistetaan lääikinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaisten velvoitteiden noudattaminen?</b></p> <p>Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luku määrittelee velvoitteet, jotka liittyvät muun muassa lääikinnällisten laitteiden turvallisuuteen, valvontaan ja henkilökunnan perehdytykseen. Velvoitteiden noudattaminen on tärkeää, jotta lääikinnälliset laitteet toimivat turvallisesti ja tehokkaasti. Velvoitteiden noudattaminen varmistetaan kotihoidossa seuraavin keinoin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotihoidossa on saatavilla ajantasainen laiteluettelo M-asemalla.</li> <li>• Kotihoidon toimiston kaapissa on kansiossa lääikinnällisten laitteiden kalibrintilistat. Hoitajille lähetään kahden viikon välein domacareviesti siitä, että heidän tulee kalibroida omassa henkilökohtaisessa käytössään olevat mittarit. Muiden laitteiden kalibroinnista on laitettu tehtävä Domacaren varausosioon kahden viikon välein toistuvaksi. Jokainen hoitaja vastaa omassa käytössään olevan laitteen kalibroinnista ja toimiston kaapissa olevat mittarit kalibroi aina se hoitaja, jolle tehtävä on kulloinkin annettu.</li> <li>• Perehtyminen lääikinnällisiin laitteisiin on huomioitu yksikön perehdytyksessä.</li> <li>• Laitteiden vikatilanteissa, tehdään poikkeamailmoitus RiskiPulssi-järjestelmällä sekä ilmoitetaan yksikön vuorovastaavalle tai esihenkilölle, jotka huolehtivat laitteelle huollon ja ilmoituksen laitteen valmistajalle tarpeen mukaan.</li> <li>• Laitteiden toimivuutta ja soveltuvuutta arvioidaan jatkuvasti.</li> </ul>		
<p><b>Miten lääikinnällisten laitteiden käytön osaaminen varmistetaan?</b></p> <p>Lääikinnällisten laitteiden käyttö käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Perehtyminen tapahtuu Skhole-koulutusympäristössä sekä käytännössä vuoroissa nimetyn ohjaajan kanssa. Työntekijällä on itsellään velvollisuus huolehtia lisäperehdytyksestä esimerkiksi vuorovastaavalta, mikäli kokee, ettei oma osaaminen vastaa vaadittua.</p>		
<p><b>Miten varmistetaan, että lääikinnälliset laitteet säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti?</b></p>		

Kotihoidon toimiston kaapin kansiossa lääkinnällisten laitteiden kalibrointilistat. Säännölliset muistutukset/tehtävät kalibroinneista on ohjelmoitu Domacaren varausosioon.

### Miten lääkinnällisten laitteiden jäljitettävyys varmistetaan?

Lääkinnällisten laitteiden jäljitettävyys on keskeinen osa niiden turvallisuuden ja lainsäädännön noudattamisen varmistamista. Jäljitettävyys tarkoittaa sitä, että laite voidaan seurata koko sen elinkaaren ajan: valmistuksesta käyttöön ja mahdollisiin huoltoihin tai korjauksiin. Lääkinnällisten laitteiden jäljitettävyys varmistetaan kotihoidossa seuraavin keinoin:

- Laitteissa on sarjanumerot ja valmistajatunnukset, jotka merkataan laiterekisteriin.
- Laitteissa on CE-merkintä, jolla osoitetaan, että laite on EU:n vaatimusten mukainen.

### Miten lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus tehdään palveluyksikössä?

Laitteiden vikatilanteissa, tehdään poikkeamailmoitus RiskiPulssi-järjestelmällä sekä ilmoitetaan esihenkilölle, joka huolehtii laitteelle huollon ja ilmoituksen laitteen valmistajalle tarpeen mukaan. Esihenkilö huolehtii myös vaaratilanneilmoituksen tekemisestä Fimealle. (Lääkinnällisistä laitteista annettu laki 719/2021, 33 §.)

### Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Virheet lääkehoidon toteuttamisessa, virheellinen annostelu tai virheellinen lääkitys asiakkaalle.	Suuri riski Lääkehoitoon liittyvät riskit vaikuttavat kotihoidon toimintaan ja asiakasturvallisuuteen. Lääkehoitoon liittyvien riskien tiedostaminen ja niiden ennaltaehkäisy ja lääkitysturvallisuuden parantaminen on kotihoidon toiminnassa läsnä päivittäin.	Hyvä perehdytys lääkehoitoon (erillinen lääkehoidon perehdytyslomake), Riskipulssitapahtumien seuranta ja toiminnan kehittäminen tapahtumien perusteella.
Asiakaskirjaukset eivät ole ajanmukaisia tai sisältö on virheellistä tai puutteellista.	Suuri riski Toiminnan jatkuvuuden turvaaminen ja laatu perustuvat asiakaskirjauksiin. On tärkeää, että tieto tavoittaa toiset hoitajat ja vuorovastaavat. Tärkeä tietää asiakkaan	Yhteneväiset asiakaskirjaukset laadun suhteen. Ohjausta ja opastusta käyntikirjauksiin.

	tilanne ja arvioida käyntitarvetta ja hoitosuunnitelmaa jatkuvasti.	Kirjausten seuranta vuorovastavien toimesta ja tarvittaessa ohjeistuksien antaminen.
Asiakkaiden hoidon jatkuvuudesta ei ole huolehdittu tilattavien tarvikkeiden suhteen.	Keskisuuri riski  Asiakkaalla haavat voivat jäädä hoitamatta siitä syystä, että hänelle ei ole tarpeeksi ajoissa tilattu uusia tarvikkeita.	Käyntiohjeissa on muistutus siitä, että tarvikkeita on tilattava ajoissa lisää. Myös erillisiä muistutuksia on lisätty Domacareen siitä, että tarvikkeita tilattava tietyille asiakkaalle. Kotihoidolla on myös tiettyjä haavanhoitotarvikkeita kaapissa, joita voidaan asiakkaalle myydä akuutissa tilanteessa.
Infektioiden leviämisen riskit.	Keskisuuri riski  Aseptiikka, hyvä hygienia ja infektioiden torjunta ja leviämisen riskin ennakointi ja ennaltaehkäisy on kotihoidon toiminnassa päivittäistä.	Käsien puhtaudesta huolehtiminen annettujen ohjeistusten mukaisesti.  Suojarusteiden asianmukainen käyttö.  Varotoimenpiteet, kun huomataan merkkejä epidemiasta.  Yksikössä on oma hygieniavastaava, joka huolehtii ohjeistusten jakamisesta.
Epäsiisti hoitoympäristö asiakkaan luona.	Keskisuuri riski  Kotihoidon laatua heikentää se, että kotikäyntien yhteydessä ei ole siistitty ympäristöä esim. roskia viety, vuodetta siistitty, päivittäisistä tiskeistä ei ole huolehdittu.	Kotihoitoon on tehty pelisäännöt, jotka löytyvät perehdytysaineistosta Skholesta. Siinä on ohjeistusta myös kotiympäristön siistimisestä.
Asiakkaan katoaminen	Keskisuuri riski	Jos asiakas ei ole kotona, käynnille mentäessä. Yritetään ensin tavoittaa asiakasta itseään puhelimitse tai hänen läheisiään. Selvitetään myös, että onko asiakkaalla mahdollisesti joku meno esimerkiksi päivätoiminta. Jos asiakasta ei edelleenkään tavoiteta, niin asiasta on ilmoitettava hätänumeroon 112. Domacareen on otettu valokuva jokaisesta

		asiakkaasta tunnistamisen helpottamiseksi.
--	--	--

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

#### Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

- 1 palvelupäällikkö
- 2 sairaanhoitajaa, joista toinen toimii vuorovastaavana
- geronomi, joka toimii vuorovastaavana
- 12 lähihoitajaa, joista yksi toimii vuorovastavana
- 1 hoiva-avustaja
- 1 kotisiivoaja
- 

Kotihoidon henkilökunnasta osa tekee osa-aikaista työtä. Sijaisia hyödynnetään paikkaamaan osa-aikaisuuksien, vuosilomien ja arkipyhien resurssivajaudet niin työvuorolistojen suunnitteluvaiheessa kuin äkillisissä poissaoloissa. Kivipuro ry:n yksiköiden välillä toimitaan tiiviissä yhteistyössä esimerkiksi työvoiman tasaisen jakaantumisen puitteissa. Kotihoidossa on sijaisrekisteri, jota ylläpidetään Whatssapp-ryhmän muodossa. Resurssin riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti. Tarvittaessa kutsutaan Kuusikodin arkiamuissa oleva varahenkilö kotihoidon työvuoroon tai kutsutaan varallaolija paikkaamaan poissaolotilannetta.

#### Miten palveluyksikön tai palvelualueiden vastuuhenkilöt varmistavat kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveyspalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen sekä asiakkaiden määrään nähden riittävä henkilöstö?

- Työntekijöiden työajan käyttämistä seurataan Domacaren varausosiossa (laskutusaste).
- Lisähenkilökunnan palkkaaminen tarvittaessa
- Jaetaan resurssia tarvittaessa Kivipuron eri yksiköiden kesken
- Varahenkilön tai varallaolijan käyttäminen
- Ei aikakriittisten käyntien siirtäminen
- Suunnitellaan uusien asiakkaiden vastaanotto tarkasti ja aikataulu, että milloin pystytään ottamaan vastaan.

#### Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet?

Työsuhteen alussa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Kotihoidossa lähihoitajalla on oltava rekisteröinti JulkiSuosikissa ja sairaanhoitajalla JulkiTerhikissä. Työsopimusta tehdessä työntekijältä vaaditaan tunnistautumista (henkilöllisyystodistus).

**Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan?**

- Suoritettuna vähintään 140 osp.
- Suoritettuna koulun lääkehoidon opintojaksot ja lääkelaskut hyväksytysti, esittää niistä todistukset.
- Perekäytetään yksikön lääkehoitoon.
- Nimetään kirjallisesti ohjaaja.
- Suorittaa meillä sairaanhoitajilta vaaditut LOVE osa-alueet ja näytöt → saa toteuttaa kaikkea lääkehoitoa.

**Miten selvitetään iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikostausta perustuen valvontalain 28 §:ään?**

Kaikissa uusissa työsuhteissa pyydetään työntekijää tilaamaan ja näyttämään rikosrekisteriotteensa. Kivipurossa myös tilapäisesti työvuoroja tekeviltä tarkistetaan rikosrekisteriote. Rikosrekisteriote on voimassa 6 kk myöntämisestä.

**Mitkä ovat konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi sekä asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi?**

- Esihenkilö seuraa jatkuvasti asiakkaiden määrää, asiakaskäyntien määrää ja työntekijöiden laskutusastetta Domacaren varausosion avulla.
- Henkilökunnan rekrytoiminen tarvittaessa.
- Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan avoimilla työpaikkailmoituksilla tai sisäisellä haulla.
- Jatkuva sijaisten rekrytoiminen (yhteistyö markkinoinnissa mainostoimiston kanssa).
- Yhteistyö oppilaitosten kanssa ja laadukkaat harjoittelujaksot opiskelijoille.
- Tarvittaessa rajataan asiakasmäärää tai uusien asiakkaiden vastaanottamista
- Ei aikakriittisten asiakaskäyntien siirtäminen

**Mitkä ovat toimintamallit niitä tilanteita varten, kun henkilöstöä ei ole riittävästi?**

- Arkisin virka-aikoina esihenkilö huolehtii riittävästä henkilöstöresurssista.
- Poissaolutilanteissa sijaista voidaan hakea WhatsApp -ryhmien kautta.
- Varahenkilö käytettävissä arki-aamuisin
- Kivipurolla on varallaolija joka arki-ilta ja viikonloppuisin ja arkipyhäisin aamuisin ja iltaisin. Varallaolijan työvuoro aktivoidaan mihin tahansa Kivipuron yksikköön, mikäli ei ole sijaista vuoroon saatu.

**Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kieli-taito?**

- Työsuhteen alussa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt suorittavat lääkeluvat kuuden (6) kuukauden kuluessa työsuhteen alkaessa.
- Koko henkilöstö suorittaa Tietosuoja ja tietoturva- koulutuksen kuuden (6) kuukauden kuluessa työsuhteen alkaessa sekä osaamista päivitetään säännöllisesti organisaation koulutussuunnitelman mukaisesti.
- Ensiapu-koulutusta tarjotaan lähikoulutuksena kolmen (3) vuoden välein, seuraavan kerran vuonna 2026. Lähikoulutusten välissä työntekijällä on mahdollisuus päivittää ensiapuosaamisensa verkkokoulutuksena.
- Paloturvallisuuskoulutukset ja poistumisharjoitukset toteutetaan yksiköissä säännöllisesti organisaation koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutukset suoritettu edellisen kerran 5/2025–6/2025.
- Yksikössä turvallisuusvastaava suorittaa turvallisuuskävelyitä jokaiselle uudessa työsuhteessa aloittaneelle sekä kaikille henkilöstön jäsenille säännöllisesti. Turvallisuuskävelyihin osallistumista ja palo- ja pelastussuunnitelmaan perehtymistä seurataan nimilistoilla.
- Henkilöstö on suorittanut THL-verkkokoulun RAI-arviointi ja RAI-välineistö koulutuksen syksyllä 2024.
- Säännölliset kinestetiikka-koulutukset koko henkilöstölle.
- Koko Kivipuron henkilöstö suorittaa syksyisin ja keväisin vaihtelevia ja erikseen valittuja verkkokoulutuksia Skhole-koulutusympäristössä. Koulutukset valitaan ajankohtaisuuden ja tarpeellisuuden mukaan.
- Esihenkilö arvioi, että työntekijällä on riittävä ammatti- sekä kielitaito toimimaan tehtävässään huomioiden asiakaskunnan tarpeet sekä erityispiirteet.

**Miten huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä?**

- Perehdytysprosessi on päivitetty ja muutettu 1/2025 sähköiseen Skhole-koulutusympäristöön, joka mahdollistaa perehdytyksen sähköiseen seuraamiseen, tilastoinnin ja päivittämisen.
- Perehdytys otetaan huomioon työvuorosuunnittelussa ja uudelle työntekijälle järjestetään riittävästi aikaa perehtyä yksikköön, työtehtäviin sekä tutustua asukkaisiin.
- Perehtyjälle nimetään vuorokohtaisesti työntekijä perehdyttäjäksi.
- Perehtymiseen sisältyy muun muassa organisaation käytännöt, kotihoidossa toimimisen tavat, lääkehoito, lääkinnälliset laitteet yms.
- Perehtymisprosessin etenemistä voidaan seurata sähköisesti Skhole-koulutusympäristössä.
- Kivipuro ry on koulutusmyönteinen työnantaja, joka haluaa kannustaa henkilökuntaa kouluttautumaan ja ylläpitämään ammattitaitoaan.
- Kivipuro ry:n koulutussuunnitelmassa on huomioitu asiakkaisen tarpeet, tilaaja-asiakkaan vaatimukset sekä henkilökunnasta lähtöisin olevat toiveet.

**Miten huolehditaan siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen?**

- Organisaation koulutussuunnitelman mukaisesti esimerkiksi sairaanhoitajat osallistuvat näyttö- ja marevan-koulutuksiin.
- Yhteistyö koulutusten järjestäjätahojen kuten Seinäjoen Ammattikorkeakoulun ja Seinäjoen ammattioppilaitoksen kanssa.

**Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana?**

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan jatkuvasti, jotta voidaan varmistaa palvelujen laatu, asukkaiden turvallisuus ja henkilöstön hyvinvointi. Seuranta on keskeinen osa kotihoidon toiminnan kehittämistä ja parantamista. Seuranta toteutuu seuraavin keinoin:

- Säännölliset kotihoidon palaverit, joissa käsitellään poikkeamailmoitukset, palautteet ja muut ajankohtaiset asiat ja muutokset.
- Vuosittaiset kehityskeskustelut työntekijöille.
- Säännölliset kyselyt: asukastyytyväisyys kyselyt (THL:n kysy palveluistamme kysely 4/2024,) sekä henkilöstön työhyvinvointikyselyt (9/2025).
- Omavalvonnan seurantakyselyt vähintään kolmesti (3) vuodessa noin neljän (4) kuukauden välein.

**Miten havaittuihin epäkohtiin puututaan?**

- Keskustelut työntekijöiden kanssa yhteisissä palavereissa tai yksittäisten työntekijöiden kanssa
- Uusien toimintamallien kehittäminen
- Riskien minimointi ja epäkohtien poistaminen
- Ennakointi ja ennaltaehkäisy
- Työnjohdolliset toimenpiteet

#### **Miten palveluyksikön henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta?**

- Kaikille avoin anonyymi palautekanava Kivipuron nettisivujen kautta.
- Henkilöstön työhyvinvointikysely
- Omavalvonnan seurantakyselyt vähintään kolmesti (3) vuodessa noin neljän (4) kuukauden välein.
- Työsuojeluvalltuutetun kokoama yksikön riskikartoitus (12/2025).

#### **Miten palautetta käsitellään palveluyksikössä?**

Kotihoidossa palautteet käsitellään kotihoidon palavereissa kerran kuukaudessa. Välitöntä reagoimista vaativat palautteet käsitellään välittömästi. Tarvittaessa palautteet käsitellään yhdistyksen toiminnanjohtajan, johtoryhmän tai hallituksen kanssa.

#### **Miten varmistetaan henkilöstön riskienhallinnan osaaminen?**

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen on keskeinen osa turvallisen ja laadukkaan palvelun tuottamista. Riskienhallinnan osaamiseen kotihoidossa kuuluu esimerkiksi turvallisuus, lääkehoito, infektioiden torjunta ja työn ergonomia. Riskienhallintaosaaminen varmistetaan kotihoidossa seuraavin keinoin:

- Tunnetaan ja tiedostetaan yleisimmät riskitekijät kotihoidossa
- Perehdytys
- Koulutus
- Selkeät ja käytännönläheiset ohjeistukset
- Nimetyt roolit ja vastuut (esim. turvallisuusvastaava ja työsuojeluvalltuutettu)
- Raportointi ja poikkeamien seuranta ja poikkeamien käsittely (RiskiPulssi-järjestelmä)
- Turvallisen kulttuurin luominen (turvallisuuskävelyt, esimerkillinen johtaminen)
- Tiedottaminen ja avoin vuorovaikutus
- Toimintatapojen jatkuva arviointi

#### **Miten varmistetaan henkilöstön ohjeiden mukainen toiminta niissä tilanteissa, joissa riski on toteutunut?**

- Avoin ilmoittaminen heti kun poikkeama on tapahtunut tai havaittu.
- Luodaan kulttuuri, jossa työkaverit voivat antaa helposti toisilleen palautetta.
- Selkeät ohjeet kuinka tehdä yleisimmissä riskitilanteissa, esimerkiksi jos asiakas saanut väärät lääkkeet.
- Halu luoda ei-syyllistävä kulttuuri, jossa virheet ovat inhimillisiä ja tärkeintä on avoimuus ja mahdollisimman nopea reagointi poikkeamiin.
- Toimintakulttuuri, jossa virheet ja poikkeamat käsitellään asianmukaisesti ja niistä opitaan ja opittu tuodaan käytäntöön.
- Samankaltaisen poikkeaman toistuessa, poikkeamaan reagoidaan poikkeaman vaatimalla vakavuudella, esimerkiksi työtehtävien uudelleen järjestelyllä tai muilla työnjohdollisilla toimenpiteillä.

### **Miten riskienhallinnassa on otettu huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakasturvallisuuteen?**

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet ovat keskeisiä osia riskienhallintaa. Lain tavoitteena on ennaltaehkäistä työtapaturmia ja muita työpaikan riskejä, mutta sillä on myös suoria vaikutuksia asukasturvallisuuteen, koska työntekijöiden hyvinvointi ja turvallisuus vaikuttavat suoraan hoivan laatuun ja asukkaiden turvallisuuteen. Velvoitteet otetaan huomioon seuraavin keinoin:

- Ympäristön esteettömyys ja turvallisuus.
- Tilojen kunnossapito.
- Perehdytys ja koulutus.
- Turvallisen kulttuurin luominen, riskien tunnistaminen ja ennakoiva ja ennaltaehkäisevä työskentelyote (säännölliset turvallisuuskävelyt, nimetty turvallisuusvastaava).
- Riittävä henkilöstömäärä.
- Määritellyt työtehtävät ja vastualueet.
- Säännölliset ensiapukoulutukset (lähikoulutus kolmen vuoden välein, verkkokoulutusta tarjolla jatkuvasti).
- Säännölliset paloturvallisuuskoulutukset ja poistumisharjoitukset (lähikoulutuksena 5/2025 – 6/2025).
- Päivityt pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitykset (12/2024 ja 1/2025).
- Poikkeamien ja vaaratilanteiden raportointi (RiskiPulssi-järjestelmä) ja niiden asian mukainen käsittely.
- Työturvallisuuden kartoitukset ja riskienhallinta yhteistyössä työterveyden ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.
- Asianmukaiset työvälineet.
- Organisaatiossa työterveysfysioterapeutti toimii ergonomiavastaavana.

- Säännölliset Kinesoteikka-koulutukset henkilöstölle.
- Arviointi ja seuranta.

**Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta**

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön riittävyys kokonaisuudessaan	Kohtalainen riski  Riittävän henkilöstön määrä vaikuttaa kotihoidon toimintaa ja asiakasturvallisuuteen. Riittävällä, pätevällä ja perehtyneellä henkilöstöllä varmistetaan myös se, että saadaan vastattua asiakkaiden palvelutarpeeseen. Lisää myös henkilökunnan työtyytyväisyyttä.	Suunnitteluvaiheessa varmistetaan riittävä henkilökunta tarvittaessa sijaisten tai toisista yksiköistä tulleiden työntekijöiden avulla.
Vuosilomien ja arkipyhien vaikutukset henkilöstön riittävyyden kannalta	Suuri riski  Vuosilomat ja arkipyhien aiheuttamat mahdolliset resurssivajeet ovat ennakoitavissa, mutta etenkin arkipyhien sijoittuminen kalenteriin ja työvuorolistojen aikatauluun saattaa aiheuttaa paikoittain haasteita työvuorosuunnittelussa. Vuosilomat ovat ennakkoon tiedossa ja niiden ajankohtiin voidaan yksikössä vaikuttaa, joten vuosilomat itsessään eivät tuota suurta riskiä, mutta arkipyhien ajankohtiin ei voida vaikuttaa, joten tämä luo yksikön toimintaan vaikuttavan riskin.	Vuosilomien ja arkipyhien aiheuttamaa resurssivajetta pystyy ennakoimaan ja tähän keskeisenä ratkaisuna on riittävästi hyvin perehtyneitä sijaisia. Myös työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon vuosilomien tasainen jakaantuminen ja arkipyhien resurssivajetta voidaan jaksaa tasaisemmin tasoittumisjaksoja hyödyntämällä
Valmius reagoida asiakasmäärän äkillisiin muutoksiin ja asiakkaiden käyntilisäyksiin ilman viivytystä.	Keskisuuri riski  Kotihoidon asiakkaiden vointi saattaa muuttua nopeallakin aikataululla ja asiakkaat tarvitsevat enemmän käyntejä. Tämä vaikuttaa myös resurssointiin. Yksikön vastuhenkilö vastaa riittävästä resurssista, joten tiivis keskustelu vuorovastaavien ja vastuuhenkilön kesken on välttämätöntä, että saadaan	Muutokset asiakkaiden toimintakyvyssä tai terveydentilassa saattavat aiheuttamaa paikallista kuormitusta henkilöstölle. Esihenkilö seuraa tiiviisti kotikäyntien määriä Domacaresta ja reagoi tarvittaessa hankkimalla lisäresurssia tai rajoittamalla uusien asiakkaiden määrää.

	asiakkaiden tarpeet ja kotihoidon resurssointi kohtaamaan.	
--	--	--

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

<b>Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista ohjeista vastaava henkilö</b>	Palvelupäällikkö Mervi Marja-koski	<a href="mailto:mervi.marja-koski@kivipuro.fi">mervi.marja-koski@kivipuro.fi</a>  04404949550
<b>Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät</b>  Ajantasaiset yhteystiedot voi tarkistaa osoitteesta: <a href="https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/">https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/</a>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa.</li> <li>• Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä.</li> <li>• Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.</li> <li>• Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.</li> </ul>	Henna Lammi	Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihte).
<b>Alueen potilasasiavastaavan tehtävät</b>  Ajantasaiset yhteystiedot voi tarkistaa osoitteesta: <a href="https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/">https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/</a>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa.</li> </ul>	Marjo-Riitta Kujala  Elina Puputti	Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00,

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.</li> <li>• Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.</li> <li>• Tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.</li> </ul>		<p>puh. 06 415 4111 (vaihte).</p>
<p><b>Kuluttajaneuvonnan ja palvelut</b></p> <p>Kuluttajaneuvonta antaa keinot selvittävät pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaneuvonta voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittella asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.</p>		<p>Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu</p> <p>Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15</p> <p>09 5110 1200</p>
<p><b>Muistutusten käsittely ja käsittelyn määräaika</b></p> <p>Muistutuksen vastaanottaja ja käsittelijä:</p> <p>Toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä (<a href="mailto:hanna.lahelma@kivipuro.fi">hanna.lahelma@kivipuro.fi</a>)</p> <p>Muistutuksen käsittelyn käytänteet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muistutuksen vastaanottaminen</li> <li>2. Muistutuksen kirjaaminen</li> <li>3. Muistutuksen sisällön arviointi ja reagointi</li> <li>4. Muistutuksen vastaaminen 30 vuorokauden kuluessa muistutuksen saapumisesta</li> </ol>		
<p><b>Miten varmistetaan palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autetaan varmistamaan asiakkaan asunnon esteettömyyttä (matot, tukikahvat, riittävä valaistus, asiakkaalla sopivat jalkineet).</li> <li>• Palautteen kerääminen ja nopea reagointi saatuun palautteeseen</li> </ul>		

- Apuvälineosaaminen ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustaminen tarvittaessa (yhteistyö hyvinvointialueen fysioterapeutin ja apuvälinekeskuksen kanssa).

### **Miten varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys?**

Asukkaiden yhdenvertainen ja syrjimätön kohtelu ja kohtaaminen varmistaa, että kaikki asiakkaat saavat tasapuolista kohtelua ja heidän oikeuksiaan kunnioitetaan, riippumatta iästä, sukupuolesta, etnisestä taustasta, uskonnosta, vammaisuudesta tai muista henkilökohtaisista piirteistä. Seuraavin keinoin kotihoidossa varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys:

- Lainsäädännön tunteminen ja noudattaminen: *Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)* ja *Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)* varmistavat ikääntyneille henkilöille oikeuden saada palveluita ilman syrjintää.
- Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja oikeutta tehdä valintoja kunnioitetaan ja huomioidaan päivittäisessä hoitotyössä asiakkaiden omien voimavarojen mukaisesti.
- Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan/asiakkaan läheisen kanssa.
- Asiakkaille kerrotaan palveluista ja sosiaalietuuksista, joita heillä on mahdollisuus saada.
- Asiakkaita kuullaan asukastyytyväisyyskyselyillä, anonyymillä palautekanavalla sekä jatkuvalla palautteella, jota arjessa kotihoidon henkilökunta vastaanottaa.

### **Miten varmistetaan palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuus?**

- Asiakkaiden palvelusetelillä tai ostopalvelusopimuksella saadut palvelut sekä yhteisöllisen asumisen asiakkaiden palvelut suunnitellaan yhteistyössä Hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa. Palveluiden tarvetta ja toteutumista seurataan jatkuvasti. Kotihoito pystyy nopealla aikataululla reagoimaan muutostarpeeseen palveluissa.
- Itsemaksavien palveluiden osalta päätökset palvelutarpeesta tehdään kotihoidon, asiakkaan ja asiakkaiden kesken.

### **Miten varmistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus?**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue toimii Kivipuro ry:n kotihoidon rekisterinpitäjänä palvelusetelikäyntien, ostopalvelukäyntien ja yhteisöllisen asumisen asiakkaiden palveluiden osalta. Mikäli asukas haluaa saada omat päivittäiskirjauksensa, hänet ohjataan tekemään kirjallinen tietopyyntö hyvinvointialueen kirjaamoon erillisellä lomakkeella ([https://www.hyvaep.fi/uploads/2024/01/tietopyynto\\_sosiaalihuollon\\_asiakastiedoista8388\\_181223.pdf](https://www.hyvaep.fi/uploads/2024/01/tietopyynto_sosiaalihuollon_asiakastiedoista8388_181223.pdf)). Itsemaksavien asiakkaiden osalta tietopyyntö osoitetaan Kivipuro ry:n toiminnanjohtaja Hanna Lähelmälle.

### **Miten varmistetaan asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutuminen?**

- Henkilökunnalta edellytetään riittävää suomen kielen taitoa. Kotihoidossa riittävä suomen kielen taito tarkoittaa kykyä kommunikoida asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa ymmärrettävästi ja tarkoituksenmukaisesti, sekä kykyä hoitaa työhön liittyvät tehtävät sujuvasti.
- Tarvittaessa kotikäynneillä käytetään vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä esimerkiksi asioiden kirjoittamista paperille, jos asiakkaalla on huono kuulo.
- Kotihoidon henkilökunnasta kotikäynneille pyritään saamaan henkilö, jolla on vaadittava kielitaito hallussa esim. jos asiakas puhuu ruotsia tai englantia.

### **Miten varmistetaan asiakkaan asiallinen kohtelu?**

- Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti, huomioiden kuitenkin kunkin asiakkaan erityistarpeet. Tämä näkyy hoitajien työskentelytavoissa ystävällisenä ja asiallisena puheena, kuunteluna sekä fyysisissä hoitokontakteissa turvallisina ja lempeinä kosketuksina. Hoitajat kunnioittavat asiakkaan omaa reviiriä ja yksityisyyttä.
- Aukkaan itsemääräämisoikeus säilyy ja sitä kunnioitetaan. Asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet otetaan palveluiden toteuttamisessa huomioon.
- Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Suunnitelmassa sovitaan hoidon ja palvelun yksityiskohdista, tavoitteista ja keinoista, ja se ohjaa päivittäistä asiakastyötä.
- Sujuva moniammatillinen yhteistyö tarvittaessa eri asiantuntijoiden kesken esim. fysioterapeutti
- Puhkeutus ja koulutus. Näissä kiinnitetään huomiota juuri hyvän ja turvallisen ilmapiirin luomiseen.
- Asiakastytyväisyyskyselyt ja palautteen kerääminen.
- Muistutetaan henkilökuntaa ilmoitusvelvollisuudesta.

### **Miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

- Tilanteen selvittäminen kaikkien osapuolten kanssa.
- Epäasiallisen kohtelu- ilmoituksen tekeminen. Lomake löytyy M-asemalta ja se palautetaan omalle esihenkilölle.
- Raportointi ja kirjaaminen. Asia tiedotetaan myös Hyvinvointialueen edustajille, jos epäasiallinen kohtelu koskee ostopalveluasiakkaita, palveluseteliäsiakkaita tai yhteisöllisen asumisen asiakkaita.
- Epäasiallisen kohtelun aiheuttamien seurausten selvittäminen ja osapuolten tiedottaminen.
- Kehittäminen, keskustelu ja tarvittavien toimenpiteiden tuominen käytäntöön ja epäasiallisen kohtelun jatkumisen estäminen.

- Tarvittaessa muut työnjohdolliset toimet.

**Miten varmistetaan asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista?**

- Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat omavalvontasuunnitelmassa saatavilla.
- Ohjaus ja neuvonta tarvittavien palveluiden piiriin.

**Miten varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen?**

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, jonne työntekijät menevät käynneille. Koti on asiakkaan yksityisaluetta, jossa hoitaja työskentelee asiakkaan ehdoilla. Hoitajat käyttävät kuntouttavaa työtettä, jossa asiakkaan omat voimavarat otetaan käyttöön ja heitä tuetaan puuttuvien voimavarojen osalta. Hoitaja auttaa asiakasta ainoastaan asioissa, jotka on yhdessä sovittu.

**Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet sekä rajoitusten soveltamisen konkreettiset menettelytavat**

- Kotihoidossa ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

**Mitkä ovat asiakkaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat?**

Kun asiakas tulee kotihoidon asiakkaaksi, niin hänelle tehdään toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein tai palveluntarpeen muuttuessa.

**Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaalle laadittavien suunnitelmien mukaisesti?**

Asiakkaan käyntiohjeet on päivitetty niin, että ne tukevat toteuttamissuunnitelman toteutumista. Epäselvistä asioista keskustellaan kotihoidon palaverissa ja tarvittaessa käyntiohjeistuksia tarkennetaan ja toteuttamissuunnitelmaan päivitetään.

**Miten palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta sekä heidän läheisiltään kerätään säännöllisesti palautetta?**

- Asiakas tai läheinen kertoo asiasta suoraan henkilökunnalle tai soittaa asiasta
- Sähköpostitse.
- Säännölliset asukastyytyväisyyskyselyt.

- Anonymisti palautetta voi antaa osoitteessa: <https://forms.office.com/e/c3BdX99aZU>.

#### **Mitkä ovat muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat?**

- Muistutuksen vastaanottaja ja käsittelijä:  
Toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä ([hanna.lahelma@kivipuro.fi](mailto:hanna.lahelma@kivipuro.fi))
- Asiakkaalla tai hänen läheisellään on mahdollisuus tehdä muistutus myös hyvinvointialueelle (<https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>)
- Muistutuksen käsittelyn käytänteet:
  1. Muistutuksen vastaanottaminen
  2. Muistutuksen kirjaaminen
  3. Muistutuksen sisällön arviointi ja reagointi
  4. Muistutuksen vastaaminen 30 vuorokauden kuluessa muistutuksen saapumisesta

#### **Mitkä ovat kanteluiden käsittelyä koskevat menettelytavat?**

- Aluehallintovirasto käsittelee kantelut. Kantelun voit tehdä sähköisellä lomakkeella. Ohje kantelun tekemiseen löytyy nettisivulta (<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>)
- Toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä ([hanna.lahelma@kivipuro.fi](mailto:hanna.lahelma@kivipuro.fi)) toimii organisaatiossa kanteluiden vastuuhenkilönä.
- Kanteluiden käsittelyn käytänteet:
  1. Kantelun vastaanottaminen
  2. Kantelun sisällön arviointi, tutkiminen ja selvittäminen
  3. Päätöksenteko ja toimenpiteet
  4. Kantelun tekijälle vastaaminen
  5. Viestintä ja palautteen anto
  6. Seuranta

#### **Mitkä ovat potilasvahinkoilmoitusten käsittelyä koskevat menettelytavat?**

Potilasvahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukseen voi tehdä, mikäli asukkaan hoidossa epäillään hoitovirhettä ja asukkaalle on aiheutunut hoidon seurauksena henkilövahinkoa. Potilasvahinkoilmoituksen tarkoituksena on, että ilmoitetaan epäilystä potilasvahingosta.

- Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilla voi tehdä testin potilasvahinkotapauksiin liittyen, joka kertoo voiko tapaukseen soveltaa lakia (<https://www.pvk.fi/vahinkoilmoitus/tee-ensin-testi/>).

- Ennen vahinkoilmoituksen tekoa ohjataan ottamaan yhteys hoitaneeseen tahoon, usein hoitoon ja sairauksiin liittyvät kysymykset ja epäselvyydet ovat nopeimmin selvitettävissä keskustelemalla hoitavan lääkärin tai muun hoitohenkilökunnan edustajan kanssa.
- Potilasvahinkokorvauksen hakeminen on tehtävä määräajassa eli kolmen (3) vuoden kuluessa siitä, kun vahinko on tullut ilmi.
- Potilasvahinko ilmoitetaan aina kirjallisesti Potilasvakuutuskeskuksen julkaisemalla vahinkoilmoituslomakkeella (<https://www.pvk.fi/vahinkoilmoitus/potilasvahinkoilmoitus/vahinkoilmoituslomakkeet/>)
- Kotihoidossa mahdolliset potilasvahinkoilmoitukset käsitellään ja selvitetään ilman aiheutonta viivettä yhteistyössä Potilasvakuutuskeskuksen kanssa ja heille toimitetaan tarvittavat asiakirjat asiakkaan luvalla.

**Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta**

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan ja läheisen toiveet ja tarpeet ovat ristiriidassa hoidon suhteen.  Asiakkaan hoidon tarpeet tulevat ohitetuksi.	Keskisuuri  Osalla läheisistä saattaa olla voimakkaita mielipiteitä, jotka eriävät asiakkaan mielipiteestä. He haluavat auttaa asiakasta, mutta samalla tulevat ohittaneeksi tämän toiveet. Asiakkaan on yhä vaikeampi ilmaista toiveitaan.	Kuunnellaan asiakkaan antamaa toiveita. Kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta. Tarvittaessa keskustelut kaikkien osapuolien kanssa. Tuodaan läheisille tiedoksi ymmärrettävällä tavalla, että mitä asiakas haluaa.  Kirjataan hoitotahto.
Asiakas ei pääse vaikuttamaan oman hoitonsa suunnitteluun.	Matala riski  Asiakas saattaa antaa palautetta, että ei ole päässyt osallistumaan oman hoitonsa suunnitteluun (asiakaskyselyt).	Palveluseteliasiakkaille järjestetään hoitoa aloitettaessa ja säännöllisesti vuosittain Ikäkeskuksen hoitopalaverit, joihin myös asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat. Näissä asiakas pääsee ilmaisemaan toiveensa. Lisäksi kotikäynneillä ja puhelimitse asiakkaat voivat osallistua hoitonsa suunnitteluun. Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla heille tarjotaan maksutonta kartoituskäyntiä tai vaihtoehtoisesti

		puhelimitse neuvotellaan ja sovitaan asioista.
Asiakkaan oikeus samoihin palveluihin ei toteudu.	Matala riski Jotkut palveluseteliasiakkaat saavat joihinkin tiettyihin käynteihin palveluseteliä ja joihinkin ei.	Kotihoidon oltava tietoisia palvelusetelin myöntämisen perusteista. Itsemaksavana kuka tahansa voi hankkia tarvitsemiaan lisäpalveluita.
Asiakas ei saa kaikkia tarvitsemiaan yhteiskunnallisia tukia.	Matala riski Asiakkaalla saattaa olla oikeus esim. eläkettä saavan hoitotukeen tai asumistukeen, mutta hänellä ei ole ketään läheistä, joka voisi hänen asioitaan hoitaa.	Ikäkeskuksen hoitopalavereissa tuet yleensä tarkistetaan. Viimeistään siinä vaiheessa, jos asiakkaalla on maksuvaikeuksia, niin kotihoito tarkistaa, että saako asiakas kaikki tuet, mitä hänen on mahdollista saada.  Tarvittaessa edunvalvonta-asian edistäminen asiakkaan puolesta.

#### 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

##### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

###### **Miten palveluntuottaja raportoi keskeisimmät riskit palvelun järjestäjälle/tilaajalle vuorovaikutteisen yhteistyön menettelyissä?**

Säännöllisillä vuosittaisilla ohjaus- ja neuvontakäynneillä käydään läpi laajasti yksikköä ja sen toimintaa koskevat riskit ja riskien hallinta. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaan kirjataan riskit sekä keinot riskien välttämiseksi. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma on yksikössä saatavilla julkisesti. Oma- ja ulkovalvontaseurannan raportoinnilla käsitellään ajankohtaiset tapahtumat, riskit ja niiden kehittämistoiminnot. Hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasohjauksen henkilökunnan kanssa ylläpidetään tiivistä matalankynnyksen yhteistyötä. Asiakasohjauksen henkilökunnalle voi tarpeen mukaan ilmoittaa ja keskustella yksittäistapauksista.

###### **Miten palveluntuottaja ilmoittaa omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle valvontalain 29 § mukaan?**

29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ([https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2023/741#OT3\\_OT5](https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2023/741#OT3_OT5)):

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

*Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.*

*Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.*

*Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.*

*Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.*

**Kotihoito on velvollinen ilmoittamaan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle valvontalain (Valvontalaki 1.1.2016/1040) 29 §:n mukaan seuraavasti:**

- Ilmoitus palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue): Yksikön tulee ilmoittaa epäkohdista ja puutteista palvelunjärjestäjälle viipymättä, jotta tilanteeseen voidaan puuttua ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet voidaan toteuttaa. Ilmoitus voi olla kirjallinen tai suullinen.
- Ilmoitus valvontaviranomaiselle: Mikäli palveluyksikön ilmoittamat epäkohdat ja puutteet ovat vakavia tai eivät ratkea palvelunjärjestäjän toimesta kohtuullisessa ajassa, palveluyksikön on tehtävä ilmoitus myös valvontaviranomaiselle. Tällöin valvontaviranomainen voi ryhtyä toimenpiteisiin ja valvoa, että puutteet korjataan asianmukaisesti.
- Ilmoituksen tulee kattaa kaikki olennainen tieto epäkohdista, kuten tapahtumat, jotka liittyvät esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, laadunvalvontaan tai toiminnan laillisuuteen.

**Miten henkilöstö ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle palveluyksikön toiminnassa ilmenevistä epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta valvontalain 29 § mukaan?**

- Ilmoitus vastuuhenkilölle: Kotihoidon henkilökunnan tulee ilmoittaa kaikista ilmeneistä tai epäilyistä epäkohdista esihenkilölle. Ilmoitus voi tapahtua suullisesti tai kirjallisesti. Kotihoidon henkilökuntaa kannustetaan avoimuuteen ja matalankynnyksen ilmoittamiseen.
- Ilmoituksen sisältö: Ilmoituksen tulee olla selkeä ja sisältää kaikki tarpeelliset tiedot, jotka auttavat vastuuhenkilöä tunnistamaan ongelman ja puuttumaan siihen asianmukaisesti.
- Vastuuhenkilön velvollisuus reagoida: Palveluyksikön vastuuhenkilön on käsiteltävä saapuneet ilmoitukset ja reagoitava niihin asianmukaisesti. Vastuuhenkilö voi ryhtyä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin ja varmistaa, että ongelma ratkeaa.
- Tavoitteena on reagoida ilmoituksiin poikkeamiin välittömästi, jotta vaikutukset asiakas- ja palvelunlaatuun olisivat mahdollisimman pienet.
- Vastuuhenkilö tarvittaessa ilmoittaa poikkeamasta organisaation toiminnanjohtajalle tai johtoryhmälle sekä tarpeen mukaan palvelujärjestäjälle tai valvontaviranomaiselle.
- Jos vastuuhenkilö ei reagoi ilmoitukseen asianmukaisesti tai epäkohdat eivät korjaannu, henkilöstöllä voi olla velvollisuus tehdä ilmoitus edelleen valvontaviranomaiselle.

**Miten palveluntuottaja tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista?**

Ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käytänteistä keskustellaan esimerkiksi kotihoidon palaverissa. Kotihoidon palaverissa ilmoitusvelvollisuutta käsitellään ajankohtaisten tapahtumien ja esimerkiksi poikkeamien kautta. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa on kaikille saatavilla ilmoitusvelvollisuuden käytänteet.

**Miten varmistetaan, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla?**

Kivipuron ja kotihoidon työntekijät sitoutuvat toimimaan organisaation strategian, arvojen ja ohjeiden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma toimii työntekijöille yksikön käsikirjana, jossa on ajankohtaisesti valtakunnalliset sekä palvelujärjestäjän laatuvaatimukset saatavilla. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu konkreettisia keinoja, kuinka epäkohtia havainnoidaan, ilmoitetaan sekä puututaan. Yksikön vastuuhenkilö työskentelee yksikössä pääasiassa lähityönä ja on yksikössä henkilökunnalle saatavilla. Yksikön vastuuhenkilö tuntee palveluiden sekä lakien vaatimukset, ja omalla esimerkillään johtaa työryhmää toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja puuttumaan ja ilmoittamaan epäkohtiin ja epäasialliseen kohteluun. Yksikön

vastuuhenkilö seuraa kotihoidon käytännön arjen toteutumista, poikkeamailmoituksia, palautetta sekä kirjauksia.

**Millaiset ovat vaara- ja hättätapahtumien sekä epäkohtien ja poikkeamien ilmoitusmenettelyt ja raportointikäytännöt?**

Kotihoidossa poikkeamailmoitukset tehdään RiskiPulssi-järjestelmällä, joka on kehitetty asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin (esim. tapaturmat, lääkepoikkeamat, väkivaltatilanteet, läheltä-piti-tilanteet). RiskiPulssi mahdollistaa vaaratapahtumista oppimisen ja on yksikön toiminnan kehittämisen apuna. Yksikön johto saa tietoa varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksesta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Ilmoitus tehdään nimettömänä. RiskiPulssi-ilmoituksen pääsee tekemään klikkaamalla työpöydän RiskiPulssi-kuvaiketta. Ilmoitusta tehdessä vastaat kysymyksiin ohjeiden mukaisesti. Lopuksi paina Tallenna ja lähetä –painiketta. Yksikön RiskiPulssi-vastuuhenkilöt esikäsittelevät ilmoitukset ja ne käydään yhdessä läpi palavereissa. Tarvittaessa hättätapahtumailmoitukset käsitellään välittömästi yksikössä, mikäli tilanne niin vaatii. Kotihoidossa RiskiPulssi-ilmoitukset käsittelevät vuorovastavat sekä palvelupäällikkö.

**Onko asukkaalla tai läheisellä mahdollisuus tehdä vaara- ja hättätapahtumailmoitus?**

Asukas tai läheinen voi ilmoittaa poikkeamailmoitukseen vaadittavat tiedot henkilökunnalle ja henkilökunta tekee tietojen perusteella RiskiPulssi-ilmoituksen. Asiakas tai läheinen voi olla myös yksikön vastuuhenkilöön yhteydessä. Nimettömän ilmoituksen poikkeamasta voi tehdä Microsoft Forms asiakaspalautte-lomakkeella. Linkki ja QR-koodi lomakkeeseen löytyy Kivipuro ry:n verkkosivuilta.

**Millainen on epäkohta-, hätta- ja vaaratapahtumien käsittelyn ja niistä oppimisen prosessi?**

1. Poikkeama tapahtunut tai poikkeama havaittu
2. Poikkeama ilmoitettu ja kirjattu
3. Poikkeamasta saapunut ilmoitus vastuuhenkilölle, vuorovastaavalle ja toiminnanjohtajalle
4. Poikkeaman käsittelijät reagoivat poikkeamaan poikkeaman vaatimalla tavalla ja aikataululla
5. Poikkeaman olosuhteet ja mahdolliset riskitekijät kartoitetaan
6. Riskitekijät minimoidaan tai poikkeaman syyt poistetaan

7. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa kotihoidon palavereissa. Palavereissa vuorovastaavien ja esihenkilön johdolla käydään keskustelua poikkeamista, niiden syistä ja ennakoinnista

#### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

**Miten palveluyksikössä tunnistetaan vakavat vaaratapahtumat, jotka vaativat tarkempaa tutkintaa? Miten on sovittu meneteltävän, kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan?**

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan usein heti tapahtuman ilmetessä ja vaaratapahtumaan reagoidaan välittömästi. Vakavissa vaaratilanteissa usein jo varhaisessa vaiheessa on jokin viranomaistaho (ensihoito, pelastuslaitos, poliisi jne.) tukemassa vaaratapahtuman selvitystä. Yhteistyö viranomaisten kanssa edistää vaaratapahtuman selvitystä sekä mahdollisten jatkotoimenpiteiden kartoitusta. Vakavissa vaaratilanteissa viimeistään yksikön vastuuhenkilö tekee ilmoituksen ja antaa tarvittavat tiedot tutkinnan edistämiseksi.

**Millainen on vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi?**

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessin keskiössä ovat muut viranomaistahot ja heidän ohjeistuksensa.

**Miten varmistetaan syyllistämätön kulttuuri ja henkilöstön tuki mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa?**

Kotihoidossa halutaan luoda matalankynnyksen syyllistämätön kulttuuri koskien muun muassa poikkeamatilanteita ja niistä ilmoittamista. Virheet ovat inhimillisiä ja henkilökunnalle halutaan viestiä, että tahattomista virheistä ei rangaista, vaan niistä opitaan. Kotihoidossa poikkeamat käsitellään rehellisesti ja objektiivisesti sekä varmistetaan, että prosessit ovat oikeudenmukaisia ja selvitystilanteissa kaikilla osapuolilla on mahdollisuus puolustaa itseään.

**Miten varmistetaan, että tutkinnasta saatu tieto hyödynnetään palveluiden kehittämisessä?**

Vakavien vaaratilanteiden aiheuttamat poikkeamat vaativat laaja-alaista tutkintaa, joiden seurauksena yleensä tulee selvitykset sekä todennukset toiminnan kehittämiseksi. Meillä on toimintatapa, että RiskiPulssi -tapahtumat käsitellään viikoittain ja viedään M-asetamalla olevalle yhteen- vetolomakkeelle. Tämän lomakkeen ilmoitukset käsitellään palavereissa noin kerran kuukaudessa ja yhdessä mietitään, että miten niistä voidaan oppia. Kotihoidossa suhtaudutaan jokaiseen

vaaratapahtumaan sen vaatimalla vakavuudella ja tapahtumien selvityksessä toimitaan läpinäkyvästi ja yhteistyökykyisesti.

#### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

**Miten epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä mahdollisesti esiin tullutta epäkohdista tai puutteista kertovaa tietoa hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä?**

- Poikkeamat käsitellään yksikön toiminnassa niin, että heti samalla mietitään ratkaisuvaihtoehtoja arkeen mahdollisimman konkreettisesti.
- Kehitysehdotuksista ja muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostitse, Domacare -viesteillä ja yhteisissä palavereissa.
- Poikkeamat ja palautteet ovat omavalvontaseuranta-kyselyn ohella osa omavalvonnan seuranta.
- Poikkeamiin palataan ja yhdessä keskustellen arvioidaan, onko tarvittavaa muutosta tullut toivotusti vai vaatiiko poikkeaman korjaus edelleen toimenpiteitä.

**Miten muistutuksissa, kanteluissa ja potilasvahinkoilmoituksissa mahdollisesti ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä?**

- Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten ilmi tuoma epäkohdat käsitellään organisaation operatiivisen johdon, Kivipuro ry:n johtoryhmän keskuudessa tarpeen mukaan.
- Johtoryhmä tarpeen mukaan linjaa korjaavat, ennakoivat tai kehittävät toimenpiteet.
- Johtoryhmän jäsenet vievät huomiot puutteista ja epäkohdista yksiköihin.

**Miten varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen käytössä olevista palautekanavista?**

- Henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti palautteen antamisesta kotihoidon palavereissa
- Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti muutoksista, pääasiallisena tiedotuskanavana toimii sähköposti.

**Miten säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä?**

Omavalvonnan seurantakysely yksikössä vähintään kolmesti (3) vuodessa neljän (4) kuukauden välein. Yksikön vastuhenkilö kokoaa omavalvonnan seurannasta koonnin, joka julkaistaan yksikössä ilmoitustaululla julkisesti. Aukkailla, heidän läheisillään ja yhteystyökumppaneilla on

mahdollista jättää nimettömänä palautetta Microsoft Forms- asiakaspalautekyselyllä. Linkki ja QR-koodi kyselyyn löytyy yksikön ilmoitustaululta sekä Kivipuro ry:n verkkosivuilta.

#### **Miten valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä?**

- Säännölliset ohjaus- ja neuvontakäynnit.
- Lainsäädännön ja määräysten tunteminen ja niiden noudattaminen.
- Valvontaviranomaiset voivat havaita puutteita tai ongelmia organisaation toiminnassa. Näitä voidaan käyttää pohjana omavalvonnan ja toimintajärjestelmien parantamiseen, kuten korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen. Toimintaa voidaan kehittää jatkuvasti viranomaispalautteen perusteella.
- Viranomaisille annettavat raportit ja asiakirjat voivat toimia työkaluna omavalvonnassa.
- Riskien hallinta ja ennaltaehkäisy.
- Koulutus ja valvonta.

#### **4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano**

##### **Miten poikkeamien syitä ja taustatekijöitä on selvitetty?**

Palvelupäällikkö ja vuorovastaavat ovat keskeisessä roolissa poikkeamien syiden ja taustatekijöiden selvittelyssä. Poikkeaman tapahtuessa tai havaitessa ensin kartoitetaan mitä tapahtunut tai mitä melkein tapahtunut, kenelle ja missä olosuhteissa. Näitä asioita voidaan selvittää esimerkiksi keskustelemalla asianosaisten työntekijöiden, asiakkaiden tai läheisten kanssa. Poikkeaman olosuhteita voidaan tarkastella kirjauksista tai poikkeamailmoituksista. Tarvittaessa voidaan tarkastaa valvontakamerat, jos epäillään kameravalvonnan tallenteiden tuovan lisäarvoa selvitykseen.

##### **Mihin kehittämistoimenpiteisiin palveluyksikössä on ryhdytty tai ryhdytään? Kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla?**

Konkreettiset kehittämistoimenpiteet:

- Koko henkilökunta suorittanut THL:n RAI-arviointi ja RAI-välineistö koulutuksen syksyllä 2024 (koko henkilökunta).
- Kotihoidon asiakkaiden RAI-arviointeihin osallistuvien työntekijöiden koulutusten laajentaminen Hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti (vuosi 2026).
- Omavalvontaseurantakysely alkaen 04/2025 (palvelupäällikkö).

- Sähköinen anonyymi asiakaspalautteen keruu Microsoft Forms kysely 01/2025 (palvelupäällikkö).
- Hätäpoistumisharjoitukset ja sammutuskoulutukset koko henkilöstölle 05/2025 (palvelupäällikkö).

**Miksi edellä mainittujen kehittämistoimenpiteiden arvioidaan parantavan toiminnan laatua ja turvallisuutta?**

1. Riskien tunnistamien ja ehkäiseminen paranee
2. Hoidon laatu paranee
3. Pystymme entistä paremmin arvioimaan asiakkaiden toimintakykyä.

**Mihin kehittämistoimet kirjataan?**

- Omavalvontasuunnitelmaan
- Kotihoidon palaverimuistioihin

**Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta**

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkehoidon toteutuksen riskit	Suuri riski	Lääkehoidon kehittäminen on koko ajan käynnissä. Lääkehoitosuunnitelmassa käsitellään tarkemmin tätä asiaa. Kerran vuodessa tarkistetaan aina tilanne lääkehoitosuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Seuraava on syksyllä 2026. Lääkehoidon kehittäminen on jatkuvassa muutoksessa. Sitä kehitetään poikkeamailmoituksiin perustuen.
Puutteellinen kirjaaminen	Keskisuuri riski	Kirjaamisen kehittäminen on jatkuvaa. Lisäksi Kantaan liittymisen vuoksi kirjausohjeisiin on tulossa tarkennuksia. Koulutukset kirjauksiin liittyen.  Syksy 2026 tarkistetaan tilanne.
Haavanhoidon laadun paraneminen.	Keskisuuri riski	Erillinen vastuhenkilö haavanhoidossa toimiin muita auttavana ja opastavana

		henkilönä. Erilliset haavanhoitokoulutukset vastuuhenkilölle.
Aseptiikan tehostaminen	Suuri riski	Hygieniatoimikunta vastaa koulutuksista ja tiedottamisesta työntekijöille.
Kouluttautumisen puute, osaamisen vajeet	Matala riski Kivipuro on koulutusmyönteinen organisaatio ja henkilöstön koulutussuunnitelma on tehty vastamaan tilaaja-asiakkaan vaatimuksia sekä alan ajankohdaisia tarpeita. Riskinä osaamisen ja kouluttautumisen vajeet toteutuessaan saattavat vaarantaa asukasturvallisuuden toteutumisen ja hidastaa uusien toimintamallien omaksumista.	Henkilökunta suorittaa säännöllisesti koulutussuunnitelman mukaisiin koulutuksiin. Lisäksi heitä kannustetaan osallistumaan lisäkoulutuksiin.
Käyntitekstien ajanmukaistaminen	Suuri riski	Käyntitekstejä ajanmukaistetaan aina yhteistyöpalavereiden jälkeen. Vuorovastavat ja hoitajat huomioivat ja tarkkailevat käyntitekstejä aina kotikäyntien yhteydessä, että ovatko ne ajantasaiset. Omahoitajille kuuluu erityisvastuu omien asiakaidensa käyntitekstien ajanmukaisuudesta. Hoitajat voivat laittaa viestillä tietoa käyntitekstien päivittämistarpeesta suunnitteluun.  Kevät 2026.

## 5. Yhteisöllinen asuminen

### 5.1 Yhteisöllisen asuminen tilojen kuvaus

Yhteisöllisen asuminen asiakasasunnot sijaitsevat osoitteessa Tammikuja 13, Seinäjoki. Yhteisölliseen asumiseen tarkoitettut asunnot sijaitsevat ko. kiinteistön ensimmäisessä ja toisessa kerroksessa. Kiinteistön kolmannessa ja neljännessä kerroksessa sijaitsee ikäihmisten ympäri-  
vuorokautista palveluasumista tarjoava Kuusikoti.

Valtaosa asunnoista on 31 m<sup>2</sup> – 35 m<sup>2</sup> (17 kpl). Lisäksi kaksioita on kolme kappaletta, ja ne ovat kooltaan 39 m<sup>2</sup> – 42 m<sup>2</sup>. Asunnot on suunniteltu esteettömiksi. Asunnoissa on

minikeittiö, jossa on induktioliesi, jääkaappi, mikro ja tiskiallas. Asunnoissa on kiinteät kaapit sekä lukollinen kaappi asiakkaan henkilökohtaisia tavaroita varten. Lisäksi asunnoissa on kylpyhuone, joka sisältää wc-istuimen, pesualtaan ja suihkun. Kylpyhuoneessa on tukikahvat ja kiinteä suihkutuoli. Asunnoissa on joko parveke, ranskalainen parveke tai terassi. Kiinteistössä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja automaattinen vesisammutusjärjestelmä (sprinkler) sekä kiinteä valaistus.

Yhteistilat sijaitsevat Kuusikodin 1. kerroksessa. Yhteistilat käsittävät ruokasalin, kuntosalin, oleskelutilan, pyykkituvan ja saunan. SKET-toimintaa järjestetään kuntosalissa, oleskelutilassa ja joskus ruokasalissa. Kaikki tilat ovat myös asukkaiden vapaassa käytössä muina aikoina. Ateriat tarjoillaan ruokasalissa, tila on myös asukkaiden käytössä esimerkiksi juhla järjestettäessä.

Pyykkitilassa on kaksi isoa pyykinpesukonetta, kaksi kuivausrumpua ja pyykinkuivaushuone. Saunatiloihin kuuluu suihkutilat ja esteetön sauna sekä kaksi pukuhuonetta. Kiinteistössä on myös esteetön hissi. Ensimmäisessä kerroksessa on yhteiskäyttöön tarkoitettu terassi ja toisessa kerroksessa yhteiskäyttöön tarkoitettu parveke. Kiinteistön etupihalle rakennetaan keväisin viihtyisä oleskelualue, sisältäen istutukset ja puutarhakalusteet.

Kuusikodin ja Hopeakuusen naapurissa on Tammikoti. Näiden kiinteistöjen ympäri on rakennettu valaistu ulkoilureitti. Ulkoilureittiä pystyy kulkemaan myös rollaattorilla ja pyörätuolilla. Muutama vuosi sitten Seinäjoen kaupunki muutti osan Tammikujasta pihakaduksi. Tämä osataan tukea rauhallisen ja turvallisen pihapiirin muodostumista.

## 5.2 Yhteisöllisen asuminen riskit

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
-------------------	--	----------------------------

<p>Hissin toimimattomuus</p>	<p>Keskisuuri riski</p>	<p>Hissin ulkopuolella ja hississä on vika-keskuksen numero, johon soittaa hissin vikatilanteessa. Huoltohenkilö tulee paikalle mahdollisimman pian. Asukkaille viedään tarvittaessa aterioidia huoneeseen, jos hissi on epäkunnossa. Henkilökunta rauhoittelee asiakkaita ja tarvittaessa auttaa asiakkaita liikkumaan portaikossa.</p>
<p>Palohälytys/palotilanne</p>	<p>Keskisuuri riski</p>	<p>Henkilökunta suorittaa turvallisuuskävelyn puolivuositin ja henkilökunnasta on nimetty erikseen turvallisuusturvastavaat, jotka turvallisuuskävelyt organisoivat. Palo- ja pelastussuunnitelma tiloista on nähtävillä 1. kerroksessa. Palo- ja pelastussuunnitelmassa on kattavasti lueteltu kiinteistöön kuuluvia riskejä. Kokoontumispaikkana toimii S-market Kivistön piha.</p> <p>Palohälytystilanteessa kaikki henkilökuntaan kuuluvat ovat velvollisia osallistumaan hälytyksen johdosta aiheutuviin toimiin. Kuusikodin 3. ja 4. -kerroksissa on koko ajan henkilökuntaa paikalla. Koko henkilökunnalle järjestetään pelastusturvallisuuskoulutus kolmen vuoden välein.</p>

Asukkaan karkaaminen.		<p>Yhteisöllisessä asumisessa ulos pääsee liikkumaan vapaasti. Asiakkaille on mahdollista asentaa ulko-oveen ovihälytin, joka hälyttää, jos asiakas esimerkiksi yöaikaan lähtee liikkumaan asunnosta ulos. Heillä on mahdollisuus myös GPS-hälyttimeen, johon voidaan asettaa turvallisen liikkumisen turvarajat. Laitteista lähtee hälytykset turvapuhelimen kautta. Kotihoito vastaa hälytyksiin klo. 7.00–22, muina aikoina hälytyksiin vastaavat Hyvinvointialueen turva-auttajat.</p> <p>Ulko-ovien luona on myös tallentava kameravalvonta. Jos asiakkaalla on suuri riski karkaamiseen tai tulee useita turvapuhelinhälytyksiä, on arvioitava, että onko yhteisöllinen asuminen asiakkaalla sopiva asumismuoto.</p>
Hälytysjärjestelmän toimimattomuus	Suuri riski	Asiakkailla on käytössään turvapuhelin ja siihen kuuluu hälytysranneke, jolla asiakkaat voivat tarvittaessa soittaa apua. Hälytysrannekkeiden toimiminen tarkistetaan säännöllisesti teemmällä koesoitto rannekkeesta kerran kuukaudessa. Jos laite ei toimi, se voidaan heti vaihtaa uuteen laitteeseen, koska kotihoidossa on kaapissa kaksi varalaitetta ja useita hälytinrannekeita.
Ruokahuoltoon liittyvät riskit	Pieni riski	Kivipuron oma ravitsemuskeskus huolehtii Hopeakuusen ruokahuollosta kokonaisuudessaan. Ruuan jakeluun

		liittyvät riskit on huomioitu Ravitsemuskeskuksen omavalvontasuunnitelmassa.
Asukas ei saa tarvitsemaansa apua	Keskisuuri	Kotihoito huolehtii palveluiden järjestämisestä asiakkaille. Jokaiselle asukkaaksi tulevalle tehdään muuttovaiheessa Ikäkeskuksen kanssa tarkka suunnitelma siitä, kuinka paljon kotikäyntejä asiakkaalle tehdään, kuinka pitkiä ne ovat ja mihin kellonaikaan ne toteutetaan. Palveluita arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa suunnitelmaa muutetaan.

## 6. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 6.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

<p><b>Millä menetelmillä ja millä mittareilla palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työsuojelun riskikartoitus 12/2025</li> <li>• Henkilökunnan työhyvinvointikysely 9/2025</li> <li>• Asukastyytyväisyyskyselyt vuosittain</li> <li>• Omavalvontaseurannan kyselyt 04/2025, 08/2025, 12/2025</li> <li>• Asiakaspalautteet</li> <li>• Poikkeamailmoitukset</li> </ul>
<p><b>Miten, kenelle ja kuinka usein laadun ja turvallisuuden seurannasta raportoidaan? Miten, kenelle ja kuinka usein riskienhallinnan toteutumisen arvioinnista raportoidaan?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työsuojeluvaltuutettu: tarpeen mukaan</li> <li>• Toiminnanjohtaja: tarpeen mukaan</li> <li>• Turvallisuustiimi: vähintään kahdesti vuodessa</li> <li>• Johtoryhmä: kuukausittain</li> </ul>

- Työterveys: tarpeen mukaan, vähintään vuosittain

#### **Miten riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan**

- Riskien arviointi ja kartoittaminen
- Riskienhallinta on osa organisaation strategiaa ja osa Kotihoidon toimintasuunnitelmaa
- Riskejä ja toimenpiteitä seurataan jatkuvasti
- Palaute ja toimintatapojen muokkaaminen
- Riskienhallintaa liittyvät selkeät ohjeistukset ja roolit

#### **Miten riskienhallinnan toimivuutta ja seurantaa arvioidaan?**

Tiivis yhteistyö organisaation työsuojeluvaltuutetun ja toiminnanjohtajan kanssa

## **6.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi**

#### **Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan?**

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii, että henkilökunta on tietoinen ja on perehtynyt omavalvontasuunnitelman päivityksestä. Yksikön vastuuhenkilö huolehtii omavalvontaseurantakyselyn järjestämisestä henkilökunnalle vähintään neljän (4) kuukauden välein. Omavalvontaseurantakysely järjestetään Microsoft Forms kyselyllä, johon henkilökunta vastaa anonyymisti. Yksikön vastuuhenkilö kokoaa vastaukset ja tulokset käydään kotihoidon palavereissa läpi ja keskustellaan kehitystarpeista ja puutteista.

#### **Miten varmistetaan, että seurannasta tehdään selvitys? Miten varmistetaan, että selvityksen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein?**

Yksikön vastuuhenkilö kokoaa selvityksen omavalvonnan seurannasta perustuen muun muassa kyselyiden ja asiapalautteiden tuottamaan materiaaliin. Selvitys julkaistaan yksikössä ilmoitustaululla vähintään neljän (4) kuukauden välein.



Seinäjoki 13.1.2026

---

Palvelupäällikkö Mervi Marjakoski