

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
2.1 Toiminta-ajatumme .....	3
2.2 Arvomme .....	3
2.3. Toimintaperiaattemme .....	3
2.4 Toimintaa toimintaa ohjaavat keskeisimmät lait .....	4
2.5 Toimintaan liittyvät suositukset .....	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	6
3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	6
Kaavio: Potilasturvallisuus ja riskien hallinta – opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoille ja johdolle (2015).....	6
3.4 Riskien tunnistaminen .....	7
3.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	7
3.6 Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano .....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt .....	7
4.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	8
4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	8
5.2 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma .....	8
5.3 Asiakkaan kohtelu .....	9
5.4 Asiakkaan osallisuus .....	10
5.5 Asiakkaan oikeusturva .....	10
5.6 Muistutusten käsittely .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	12
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	13

Tämä omavalvontasuunnitelma on mukaelma virallisesta omavalvontasuunnitelmasta eli ns. julkinen versio. Suunnitelman on hyväksynyt tarkistanut ja hyväksynyt Pohjois-Suomen aluehallintovirasto.

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Kajaanin kuntouttava kotihoito Oy Y-tunnus: 3199106-2

Kunta: Kajaani

Sote-alueen nimi: Kainuun sosiaali- ja terveystyöntekijät

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kajaanin kuntouttava kotihoito Oy / Kuntouttava kotihoito Voimavara

Katuosoite: Linnankatu 6 D PL 6

Postinumero: 87100 Postitoimipaikka: Kajaani

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kajaani

### Palvelumuoto

Kajaanin kuntouttava kotihoito Oy tuottaa yksityisiä kotiin tuotavia palveluja pääsääntöisesti yli 65-vuotiaille kajaanilaisille. Tuotettavat palvelut kattavat niin kotiin annettavan hoivan, sairaanhoidon kuin kotikuntoutuksenkin.

### Esimiehet

Carla Kuuri-Riutta puh. 045 783 36408 sähköposti carla.kuuri-riutta(at)kuntouttavakotihoito.fi

Jani Kortelainen puh. 045 738 36407 sähköposti jani.kortelainen(at)kuntouttavakotihoito.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.6.2021

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Toiminta-ajatumme

Tarjoamme kotiin tuotavia hoiva-, sairaanhoito-, kuntoutus-, ja kotiapupalveluja. Kaiken toiminnan perustana on asiakkaidemme voimavaroista lähtevä ja sitä tukeva työote. Palvelumme tukevat asiakkaidemme kotona asumista sekä vähentävät osaltaan omaisten ja omaishoitajien kuormittumista. Asiakkaitamme ovat pääsääntöisesti yli 65-vuotiaat henkilöt, joiden toimintakyky on laskenut ikääntymisen, sairauden, leikkauksen tai laitoshoidojakson vuoksi. He voivat olla myös nuorempia henkilöitä, joiden toimintakyky on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi.

### 2.2 Arvomme

1. Voimavarakeskeisyys
2. Hyvä hoito- ja fysioterapiakäytäntö
3. Ammattillisuus

### 2.3. Toimintaperiaattemme

Keskeisin periaattemme on voimavara- ja lähtöisyys niin asiakastyössä kuin työnantajana. Tunnistamme ja otamme käyttöön asiakkaidemme voimavaroja tukeaksemme heidän itsemääräämisoikeuttaan, omatoimisuuttaan ja osallisuuttaan.

Työnantajana haluamme tukea myös työntekijöidemme voimavaroja sekä hyvinvointia. Olemme sitoutuneet kouluttamaan työntekijöitämme jatkuvasti, jotta heidän ammattitaitonsa olisi ensiluokkaista ja työn tekeminen mielekästä. Työntekijöillämme on ergonomiset puitteet työskennellä sekä joustavat mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä.

Kaikessa toiminnassamme noudatetaan hyvää hoito- ja fysioterapiakäytäntöä. Käyttämämme hoito-, kuntoutus- ja ohjausmenetelmät ovat näyttöön perustuvia eli työssämme sitoudumme yhdistämään parhaan saatavilla olevan tutkimuksellisen tiedon kliiniseen kokemukseemme sekä asiakkaan vallitseviin käsityksiin.

Työntekijämme ovat tarkoin tehtäviinsä valittuja ja Valviran hyväksymiä terveydenhuoltoalan ammattilaisia. Jokainen työyhteisömme jäsen on sitoutunut toteuttamaan arvojamme päivittäisessä työssään.

Kohtaamme asiakkaan arvokkaana ihmisenä ja luomme työkuultuuria, jossa otetaan huomioon yksilöiden arvot, vakaumus sekä tavat.

Kunnioitamme ja tuemme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vuorovaikuttamme asiakkaan kanssa tämän tarpeista ja toiveista dialogissa. Vaalimme asiakkaidemme ja heidän lähipiirinsä yksityisyyttä sekä tietoturva.

Toimimme tehtävissämme oikeudenmukaisesti. Hoidamme jokaista asiakasta tasaveroisesti ja kunkin yksilöllisen palvelutarpeen mukaan riippumatta terveysongelmasta, kulttuurista, uskonnosta, äidinkielestä, iästä, sukupuolesta, rodusta, ihon väristä, poliittisesta mielipiteestä tai yhteiskunnallisesta asemasta.

## 2.4 Toimintaa toimintaa ohjaavat keskeisimmät lait

1. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (2012/980)
2. Sosiaalihuoltolaki 2014/1301)
3. Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937
4. Kansanterveyslaki 1972/66 linkki ja- asetus (1992/802)
5. Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326
6. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785
7. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)
8. Henkilötietolaki (1999/523)
9. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/157
11. Laki työsuojeulun valvonnasta ja työpaikan työsuojeleuyhteistoiminnasta 20.1.2006 44/
12. Työturvallisuuslaki 738/2002

13. Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä. HE 108/2016
15. Arkistolaki (1994/831)
16. Kielilaki (2003/423)
17. Laki (1994/559) ja asetus (1994/564 terveydenhuollon ammattihenkilöistä
18. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159)
19. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629)

## 2.5 Toimintaan liittyvät suositukset

1. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11
2. Käypähoitosuositus
3. Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeet
4. THL potilasturvallisuus
5. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2021-2023

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

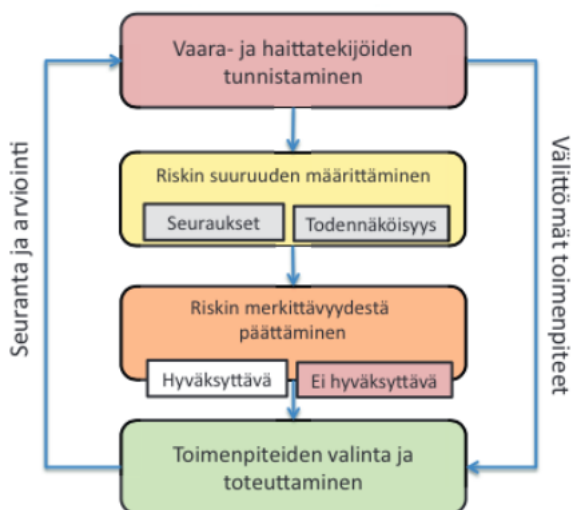
#### 3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Olemme sitoutuneita jatkuvaan riskien ja epäkohtien tunnistamiseen ja niiden välittömään korjaamiseen luoden koko työyhteisöön selvälinjaisen turvallisuuskulttuurin.

Mahdollisista riskeistä ja niiden hallinnasta on laadittu selkeät toimintamenetelmät, jotka käydään läpi uusien työntekijöiden sekä opiskelijoiden perehdytyksessä. Materiaalit on laadittu Suomen potilasturvallisuusyhdistyksen julkaiseman Potilasturvallisuus ja riskien hallinta -oppaan mukaisesti.

#### 3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Käytössä olevat riskienhallintajärjestelmät:
Laadukas perehdytysuunnitelma
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
Kattava palvelutarpeenarviointi asiakkaan kanssa
Moniammatillisesti laadittu omavalvontasuunnitelma
Selkeät ohjeet epäkohtien tuomiseksi esille asiakkaille sekä henkilöstölle



Kentällä olevat työntekijämme ovat sitoutuneet jatkuvaan epäkohtien havainnoimiseen sekä harkinnan mukaisiin toimiin kentällä. Epäkohdan huomannut henkilö määrittelee riskin sen hetkisen suuruuden ja merkittävyyden ja tekee sen perusteella välittömät toimenpiteet. Ensisijaisesti pyritään neutraloimaan riski ja/tai lisävahingot välittömästi.

Kaavio: Potilasturvallisuus ja riskien hallinta – opas sosiaali- ja

terveydenhuollon asiantuntijoille ja johdolle (2015)

### 3.3 Riskien tunnistaminen

Asiakkaidemme turvallisen arjen luomiseksi pyrimme saumattomaan yhteistyöhön omaisten ja läheisten kanssa. Epäkohdat, laatupoikkeamat ja havaitut riskit tulee ilmoittaa viipymättä työntekijöillemme, jotka dokumentoivat riskin ja toimivat annettujen ohjeiden tai oman harkintansa mukaisesti.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esille joko ilmoittamalla asiasta suoraan työntekijöille ja/tai palvelupäällikölle, soittamalla tai lähettämällä sähköpostia.

### 3.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Olemme laatineet haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden varalle kirjalliset ohjeet. Työntekijämme ovat sitoutuneita toteuttamaan yhdessä laadittuja ohjeita vahvan turvallisuuskulttuurin luomiseksi. Tilanteet käsitellään tuoreeltaan asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten/läheisten kanssa. Tapahtumat käsitellään myös sisäisen protokollan mukaisesti ja niistä laaditaan tarkka raportti.

Jos asiakkaallemme tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, ohjaamme asiakasta tai omaista korvausten hakemisessa.

### 3.5 Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano

Laadimme korjaavista toimenpiteistä aina kirjaukset sisäiseen järjestelmään. Lisäksi tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan aktiivisesti ja tarvittaessa tehdään vielä uusia muutoksia.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Carla Kuuri-Riutta 045 7833 6408 carla.kuuri-riutta@kuntouttavakotihoito.fi	Jani Kortelainen 045 7833 6407 jani.kortelainen@kuntouttavakotihoito.fi
---	---

#### 4.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Päivitämme omavalvontasuunnitelmiamme aina, kun toiminnassamme tapahtuu palvelujemme laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai lisäyksiä. Ajantasaisuus tarkistetaan kuitenkin vähintään vuosittain.

#### 4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Mukailtu omavalvontasuunnitelma on ladattavissa yrityksen verkkosivuilta [www.kuntouttavakotihoito.fi](http://www.kuntouttavakotihoito.fi).

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Määrittelemme asiakkaidemme palvelutarpeen aina dialogissa asiakkaan ja tarvittaessa tämän lähipiirin kanssa laadukkaimman kokonaisuuden luomiseksi. Jos asiakkuus syntyy vanhuspalvelujen asiakasohjauksen kautta, heille on siellä jo määritelty palvelujen tarve. Arviomme myös jatkuvasti jo hoitosuhteessa olevien asiakkaidemme palvelujen tarvetta havainnoimalla sekä keskustelemalla aiheesta. Palvelutarpeen muuttuessa pienemmäksi tai suuremmaksi sovitaan uusista käytännöistä yhdessä asiakkaan ja mahdollisten omaisten kanssa jouhevasti.

### 5.2 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Laadimme jokaisen asiakkaan kanssa kirjallinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman, jota päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Suunnitelman toteutumista sekä asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn kehittymistä seurataan aktiivisesti käyntikirjausten avulla.

Yhdessä laatimiemme suunnitelmien sisältö kirjataan asiakkaiden viikko-ohjelmiin. Näistä viikko-ohjelmista henkilöstömme pystyy tarkistamaan jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä sovitut palvelut.



## 5.3 Asiakkaan kohtelu

### 5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittaminen

Olemme sitoutuneita vahvistamaan asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta kuntouttavan työotteen ja voimavarakeskeisyyden kautta. Kuuntelemme asiakkaidemme toiveita herkällä korvalla ja mukauttamaan toimintaa sen mukaisesti. Pyrimme toteuttamaan asiakkaiden toiveita vallitsevien mahdollisuuksien ja turvallisuuden rajoissa. Vuorovaikutamme asiakkaidemme kanssa dialogissa huomioiden jokaisen yksilölliset voimavarat, erilaiset keinot kommunikoida sekä moninaiset ohjauksen mahdollisuudet.

Osallistamme asiakkaitamme arkipäivän toimintoihin yksilölliset edellytykset huomioiden. Tavoitteenamme on mahdollistaa asiakkaille toimintakyvyn laskusta huolimatta omannäköinen sekä -tahtinen arki, jossa asiakas itse toimii aktiivisena tekijänä ja toteuttajana.

### 5.3.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Olemme sitoutuneita kohtaamaan asiakkaamme kunnioittavasti sekä yleisiä hyviä tapoja noudattaen. Esille nousseeseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi kuulemalla tilanteessa olleita henkilöitä ja tekemällä ratkaisut tilanteen vaatimalla tavalla.

Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, käydään tilanne tuoreeltaan läpi asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Kerromme aina asiakkaillemme ja heidän läheisilleen heitä koskevista lakisäateisistä oikeuksista sekä meidän velvollisuuksistamme. Yrityksessämme toimii myös sosiaali- ja potilasasiamies, johon asiakkaamme ja heidän omaisensa voivat aina ottaa yhteyttä. Asiamiehen palvelut ovat asiakkaillemme täysin maksuttomia.

Potilasasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaali- ja potilasasiamies Mira Hämäläinen  
puh. 041 755 6802  
asiamies.hamalainen@outlook.com

## 5.4 Asiakkaan osallisuus

### 5.4.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toimintamme kehittämiseksi. Toivomme asiakkaidemme sekä heidän läheistensä kertovan meille näkemyksiään sekä toiveitaan, jotta voimme asiakaslähtöisesti kehittää toimintaamme jatkuvasti paremmaksi.

### 5.4.2 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Keräämme palveluistamme säännöllisesti palautetta niin asiakastyytyvyydestä kuin palvelujen kehitysehdotuksiakin.

Muovaamme toimintaamme sekä palvelujamme jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaidemme kanssa. Käsittelemme toiveet, pyynnöt ja huomiot toiminnan kehityspalaveriessamme ja pyrimme toteuttamaan niitä mahdollisuuksien mukaan. Koko henkilöstömme on sitoutunut kehittämään toimintaamme asiakkaidemme tarpeita vastaaviksi.

## 5.5 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: Jani Kortelainen [jani.kortelainen@kuntouttavakotihoito.fi](mailto:jani.kortelainen@kuntouttavakotihoito.fi)

### 5.5.1 Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaidemme edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

<p>Sosiaaliasiamies Mira Hämäläinen          041 755 6802  <a href="mailto:asiamies.hamalainen@outlook.com">asiamies.hamalainen@outlook.com</a></p> <p>Jättäkää soittopyyntö joko soittamalla asiamiehelle tai laittamalla tekstiviesti. Hän soittaa teille takaisin.</p>	<p>Potilas- ja sosiaaliasiamies</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neuvoo asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa</li> <li>• avustaa asiakasta tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa</li> <li>• tiedottaa asiakkaan oikeuksista</li> <li>• toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi</li> <li>• seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle</li> </ul>
---	---

### 5.5.2 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

<p>Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta          029 505 3050          Tavoitettavissa ma, ti, ke, pe klo 9-12          sekä to klo 12-15</p>	<p>Kuluttajaoikeusneuvoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)</li> <li>• antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista</li> <li>• neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa</li> </ul> <p>Kuluttajaneuvonta ei käsittele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja</li> </ul>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja</li><li>• taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja</li><li>• arvopaperi- ja osakekauppoja</li><li>• valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita</li><li>• kun myyjänä yksityishenkilö ja ostajana yritys</li></ul>
--	--

## 5.6 Muistutusten käsittely

Jos asiakas tai hänen läheisensä kokee toiminnassamme tapahtuneen virheen, eikä ole korjaustoimenpiteisiin tyytyväinen, hänen on mahdollista laatia virallinen muistutus. Olemme laatineet muistutukselle valmiin pohjan, joka on ladattavissa verkkosivustollamme ja löytyy myös asiakkuuskansiosta. Tarvittaessa asiamiehemme voi auttaa teitä muistutuksen laatimisessa.

Kaikki muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään henkilöstön kesken ja toimintaa muutetaan välittömästi, jotta vastaavaa ei enää tule.

Muistutukseen vastataan kirjallisesti kahden viikon (14 vrk) kuluessa siitä, kun muistutus on vastaanotettu. Tarkemmin aihetta on käsitelty muistutuksen laatimisoheessa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Olemme laatineet tarjoamistamme palveluista tarkat omavalvontasuunnitelmat taataksemme asiakkaillemme ja työntekijöillemme laadukkaat palvelut ja ympäristöt toimia. Palvelujen sisällön omavalvontaa suoritetaan jatkuvasti tasalaatuisuuden takaamiseksi.

Henkilöstömme on perehtynyt ja sitoutunut yhdessä laadittuihin suunnitelmiimme sekä niiden toteuttamiseen päivittäisessä työssään.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Olemme laatineet tarkat asiakasturvallisuussuunnitelmat osana riskienhallintasuunnitelmaamme. Asiakasturvallisuus muodostuu tasapainoisesta henkilöstömäärästä ja työyhteisön rakenteesta, selkeistä rekrytointikäytännöistä, laadukkaasta perehdytyksestä sekä ammattitaidon ylläpidosta.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käytössämme on sähköinen kirjaamisjärjestelmä, jonne jokainen asiakaskäynti dokumentoidaan. Vaalimme laadukasta kirjaamista ja olemme laatineet yksikköömme yhdenmukaiset kirjaamisohjeet. Kirjaaminen tapahtuu aina asiakkaiden luona, jotta tiedot tulevat varmasti oikein jokaisella kerralla.

Vahva tietoturva on meille äärimmäisen tärkeää. Päivitämme tietoturvaosaamistamme, laitteistoja sekä ohjelmistoja säännöllisesti, jotta hallussamme olevia tietoja ei päädy vääriin käsiin.