

Kontticare Oy

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
3.1 Riskienhallinta	6
Riskienhallinnan toteutus	6
1. Riskienhallinnan ohjeistus ja työkalut	6
2. Riskien tunnistaminen ja ilmoittaminen	6
3. Riskien ja poikkeamien käsittely	6
4. Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet	6
5. Seuranta ja jatkuva kehittäminen	7
6. Esimerkkejä riskienhallinnan käytännöistä	7
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi	8
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma	8
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen	9
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	9
5.5 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ...	10
5.6 Asiakkaan oikeusturva	10
6. Palveluiden sisällönkuvaus	11
6.1 Kotihoito	11
6.2 Siivouspalvelu	12
6.3 Henkilökohtainen apu	12
6.4 Ammatillinen henkilökohtainen apu	12
6.5 Erityisen osallisuuden tuki	13
6.6 Vammaisten hoitoapu	13
7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7.1 Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakyvyn sekä osallisuuden vahvistaminen	13
7.2 Ravitsemus	14

7.3 Ruokahuollon järjestäminen	14
7.4 Hygieniakäytännöt	14
7.5 Siivouspalvelut	15
7.6 Terveyden- ja sairaanhoito	15
7.7 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydenedistäminen ja seuranta	15
7.8 Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta	16
7.9 Lääkehoito	16
7.10 Monialainen yhteistyö	16
8. ASIAKASTURVALLISUUS	17
8.1 Asiakasturvallisuuden parantamiseen tähtäävä toiminta ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa	17
8.2 Sähkökatkoihin varautuminen	17
8.3 Henkilöstö	18
8.4 Hoitohenkilöstön määrä ja rakenne	18
8.5 Sijaisten käytön periaatteet	18
8.6 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	19
8.7 Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi ja siihen varattu aika	19
8.8 Henkilöstön rekrytointin periaatteet	19
8.9 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	19
8.10 Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen toteuttaminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen	19
8.11 Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen	19
8.12 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	20
8.13 Teknologiset ratkaisut	20
8.14 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	20
8.15 Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen	21
9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
Kehittämistarpeet ja toimenpiteet	23
11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kontticare Oy

Y-tunnus 3331535-9

Kunnan nimi: Saarijärvi

Sote-alueen nimi: Keski-Suomen Hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kontticare Oy

Katuosoite: Paavontie 15

Postinumero: 43100

Postitoimipaikka: Saarijärvi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Palvelua tuotetaan asiakkaiden kotiin Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven ja Saarijärven alueella. Luvat toimia koko Keski-Suomen alueella.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito kotona asuville ikäihmisille, eri-ikäiset vammaisasiakkaille (lapset, aikuiset ja ikäihmiset), mielenterveys- ja päihdeasiakkaille; 65 asiakasta

Siivouspalveluasiakkaat; 100 asiakasta

Henkilökohtainen apu; 20 asiakasta

Erityisen osallisuuden tuki; 5 asiakasta

Hoitoapu; 5 asiakasta

Esimies: Ilmari Risikko

Toiminnasta vastaava: Anu Kinnunen

Puhelin: 0400197314

Puhelin: 0407270398

Sähköposti: kontticare@gmail.com

Toimintalupatiedot

Rekisteröintipäätökset ajankohta:

Kontticare tmi:lle 4.6.2020

Kontticare Oyn päätös 30. 12. 2022

Kontticare Oy ilmoitus Keski-Suomen hyvinvointialueelta rekisteröity Sosteriin 1.1.2024

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Kontticare Oy tarjoaa kotihoidon palveluja kotona asuville ikäihmisille, eri-ikäisille vammaisille sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaille Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven ja Saarijärven alueilla. Vammaispalveluja järjestetään Keski-Suomen hyvinvointialueelle henkilökohtaisena apuna, ammatillisena henkilökohtaisena apuna, sijaisapuna, erityisen osallisuuden tukena ja hoitoavun palveluna.

Palvelut suunnitellaan aina yksilöllisesti asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden mukaan, ja niiden toteutuksesta sovitaan kirjallisessa hoitosuunnitelmassa. Kotihoitoon kuuluvat arjessa selviytymistä tukevat tehtävät, kuten perushoito, hoiva, kuntouttava toiminta, ruokailu, kodin puhtaus, lääkehoito, haavanhoito sekä verinäytteiden ottaminen. Tarvittaessa henkilökunta voi toimia asiakkaan saattajana lääkärikäynneillä tai hoitaa kauppa- ja asiointipalveluja asiakkaan rinnalla tai puolesta.

Lisäksi Kontticare Oy tarjoaa siivouspalveluja asiakkaan tarpeiden mukaan sekä myy työpanostaan sosiaali- ja terveysalan muille palveluntuottajille, kuten yksityisille asumispalveluyksiköille ja Keski-Suomen hyvinvointialueelle.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

- Asiakaslähtöisyys: Kaikki palvelut suunnitellaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan, ja niistä sovitaan yhdessä selkeästi kirjallisessa hoitosuunnitelmassa.
- Kokonaisvaltainen hyvinvointi: Kontticare Oy tukee asiakkaiden arjessa selviytymistä tarjoamalla perushoitoa, hoivaa, kuntoutusta ja kodin puhtautta sekä terveydenhoitoon liittyviä palveluita.
- Kunnioitus ja osallisuus: Asiakkaan yksilöllisyyttä, elämänskatsomusta sekä voimavaroja arvostetaan. Omaiset ja lähipiiri nähdään tärkeänä osana laadukasta hoitoa ja avustamista.
- Pysyvät asiakassuhteet ja luottamus: Panostetaan henkilökohtaiseen palveluun, pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin sekä avoimeen ja luottamukselliseen yhteistyöhön.
- Ammattitaito ja vastuullisuus: Henkilökunta koostuu osaavista lähihoitajista, avustajista ja siivoojista, joiden ammattitaito takaa turvallisen, luotettavan ja laadukkaan palvelun. Lääkehoito ja asiakkaan voinnin arviointi kuuluvat olennaisena osana toimintaan kotihoidon palveluun.
- Yhteistyö: Palveluja tarjotaan yhdessä muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa asiakkaan parhaaksi.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 Riskienhallinta

Riskienhallinnan toteutus

Riskienhallinta on olennainen osa Kontticare Oy:n omavalvontasuunnitelmaa ja arjen toimintaa. Tavoitteena on ennaltaehkäistä ja minimoida asiakkaisiin, henkilökuntaan sekä palvelun laatuun ja turvallisuuteen kohdistuvia riskejä järjestelmällisellä tunnistamisella, arvioinnilla ja toimenpiteillä.

1. Riskienhallinnan ohjeistus ja työkalut

- Lääkehoitosuunnitelma – sisältää liitteenä haittatapahtumailmoituksen täyttöohjeet ja prosessin.
- Hyvän hoidon aseptiikka ja hygieniä -toimintaohje – ehkäisee tartuntoja ja lisää asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta.
- Kaatumisvaaran arvioinnin toimintaohje – ennaltaehkäisee asiakkaiden tapaturmia tunnistamalla riskitekijät ja toteuttamalla yksilöllisiä ehkäisytoimia.
- Kodin turvallisuuden arvioinnin toimintaohje – varmistaa kotiympäristön turvallisuuden riskikartoitusten ja parannusten avulla.

2. Riskien tunnistaminen ja ilmoittaminen

- Kaikki työntekijät, asiakkaat ja omaiset voivat ja heidän tulee ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä ja vaaratilanteista suoraan vastuuhenkilölle tai henkilökunnalle.
- Ilmoitukset voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Ilmoitusprosessia tuetaan haittatapahtumalomakkeella.
- Työntekijöillä on lakisääteinen (sosiaalihuoltolaki 48 §) velvollisuus ilmoittaa, jos he havaitsevat asiakasta tai henkilökuntaa koskevan epäkohdan. Mikäli asiaa ei saada ratkaistua yksikön sisällä, ilmoitus tehdään valvovalle viranomaiselle.

3. Riskien ja poikkeamien käsittely

- Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa, jolloin kartoitetaan tilanteen syyt ja tehdään tarvittavat muutokset käytäntöihin.
- Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa tapahtuma käsitellään viipymättä, ja dokumentointi tehdään asianmukaisesti.
- Vakavat haittatapahtumat käsitellään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkailla ja omaisille annetaan tarvittavat tiedot esimerkiksi korvausten hakemista varten.

4. Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

- Laatupoikkeamien ja riskitilanteiden jälkeen sovitaan yhdessä henkilöstön kanssa korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet, jotka dokumentoidaan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.
- Toimenpiteet voivat sisältää esimerkiksi toimintamallien tarkistusta, henkilöstön lisäkoulutusta, työvälineiden uusimista tai ympäristön parantamista.

- Kirjalliset ohjeet ja toimintatapojen muutokset tiedotetaan henkilöstölle sähköpostitse ja asiakkaille sekä omaisille kotikäynneillä, puhelimitse tai tiedotteilla tilanteen mukaan.

5. Seuranta ja jatkuva kehittäminen

- Riskienhallinnan toimivuutta seurataan säännöllisesti sekä palvelutoiminnan muutosten ja uusien riskien ilmetessä.
- Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kokemusten, ilmoitusten ja palautteen perusteella. Kehittämistyöhön osallistuvat koko henkilökunta, asiakkaat ja omaiset.
- Riskienhallintaan liittyvät prosessit ja tulokset käydään läpi omavalvontasuunnitelmatyöryhmässä ja tarvittaessa raportoidaan johdolle ja viranomaisille.

6. Esimerkkejä riskienhallinnan käytännöistä

- Ennaltaehkäisevä koulutus henkilöstölle muun muassa lääkehoidosta, hygieniasta ja turvallisuudesta.
- Vuosittaiset turvallisuustarkastukset asiakkaiden kodeissa.
- Säännöllinen asiakaspalaute ja omaisten kuuleminen riskien havaitsemiseksi ja parantamistoimien kehittämiseksi.

Tällä rakenteella Kontticare Oy:ssä riskienhallinta on läpinäkyvää, osallistavaa ja jatkuvasti kehittyvää, ja se tukee turvallista ja laadukasta kotihoidon palvelua.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä palvelusta vastaavan ja henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma jaetaan asiakkaille tiedoksi ja siihen on mahdollisuus jättää huomioita ja parannusehdotuksia.

Omavalvontasuunnitelmatyöryhmä: Mari Risikko, Ilmari Risikko ja Anu Kinnunen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Anu Kinnunen, kontticare@gmail.com, p. 0407270398

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

- Kontticare tmi omavalvontasuunnitelma laadittu 26.5.2020
- Kontticare Oyn omavalvontasuunnitelma laadittu 10.1.2023
- Kontticare Oyn omavalvontasuunnitelman päivitys 9.9.2024
- Kontticare Oyn omavalvontasuunnitelman päivitys 14.8.2025

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa Anu Kinnunen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on jaettu henkilöstölle sähköpostilla, jonka lisäksi se on nähtävillä nettisivuilla www.kontticare.com.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi on keskeinen osa asiakkaan yksilöllisen hoidon ja palvelun suunnittelua. Arviointi toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen niin halutessaan myös läheisensä kanssa. Sen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan voimavarat, tarpeet ja toiveet sekä varmistaa, että tarjottavat palvelut tukevat asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja hyvinvointia.

Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyn kaikki osa-alueet: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioidaan mahdolliset riskitekijät, kuten terveydentilan vaihtelut, ravitsemustilan puutteet, turvallisuuden tunteen heikkeneminen, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kiputilat.

Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen ja kokemukseen omista voimavaroistaan ja elämäntilanteestaan. Tarvittaessa hyödynnetään arvioinnissa myös läheisten ja muiden asiantuntijoiden havaintoja. Mikäli asiakas saa palveluja palvelusetelillä, arviointi voidaan toteuttaa Keski-Suomen hyvinvointialueen RAI-arviointimenetelmää käyttäen, mikä mahdollistaa toimintakyvyn systemaattisen arvioinnin.

Kontticarella käytössä oleva palvelu- ja hoitosuunnitelmalomake tukee arviointiprosessia. Lomakkeelle kirjataan asiakkaan motivaatio, toimintakyky, voimavarat sekä yhdessä tunnistetut palvelutarpeet. Asiakas ja/tai hänen läheisensä osallistuvat aktiivisesti arviointiin ja palveluiden sisällön määrittelyyn. Kaikki sovitut palvelut ja tavoitteet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, josta sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle jää oma kappale.

Palvelutarpeen arviointi päivitetään aina, kun asiakkaan tilanne muuttuu merkittävästi tai vähintään kerran vuodessa, jotta palvelut vastaavat ajantasaisesti asiakkaan tarpeita ja edistävät hänen hyvinvointiaan.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kontticare tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuen. Ennen palveluiden aloittamista asiakkaan kanssa käydään keskustelu, jossa tarkastellaan erilaisia vaihtoehtoja ja palveluiden sisältöä. Yhdessä asiakkaan (ja hänen niin halutessaan myös läheisen) kanssa laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka toimii arjen ja hoidon toteuttamisen perustana.

Suunnitelman keskiössä on asiakkaan oma näkemys tarpeistaan, toiveistaan ja tavoitteistaan. Asiakkaan mielipiteet ja elämäntilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti, ja hoidon tavoitteet sekä niiden seuranta kirjataan selkeästi suunnitelmaan. Samalla suunnitellaan etukäteen toimintatavat tilanteisiin, joissa asiakkaan toimintakyvyssä tai voinnissa tapahtuu muutoksia.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma räätälöidään aina yksilöllisesti asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Suunnitelmaa toteutetaan käytännön työssä ja se pidetään ajan tasalla: tarkistaminen ja päivittäminen tapahtuu aina asiakkaan tilanteen muuttuessa sekä vähintään kerran vuodessa. Jokaiselle asiakkaalle annetaan oma kappale suunnitelmasta.

Näin varmistetaan, että asiakkaan toiveet ja tavoitteet ovat aidosti osana hänen hoitoaan ja palveluaan sekä muutoksiin voidaan reagoida nopeasti ja suunnitelmallisesti.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen

Kontticare sitoutuu kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisiä valintoja. Hoito ja arjen tukeminen järjestetään asiakkaan toiveiden mukaisesti, kuitenkin huomioiden asiakasturvallisuus ja mahdolliset toimintakyvyn rajoitteet. Jokaisella tapaamisella keskustellaan asiakkaan tavoitteista ja siitä, miten hän haluaa palvelujen toteutuvan. Asiakasta kannustetaan tekemään omaa hyvinvointiaan tukevia valintoja, ja tarvittaessa häntä opastetaan terveellisiin elämäntapoihin sekä suositellaan muutoksia arjen rutiineihin, mikäli se edistää hänen etuaan. Lopulliset päätökset tehdään kuitenkin aina asiakkaan omien toiveiden mukaan.

Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan jostain syystä rajoittamaan, arvioidaan tarve yksilöllisesti ja keskustellaan asiasta yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä sekä tarvittaessa hoitavan lääkärin kanssa. Kaikki mahdolliset rajoitustoimenpiteet kirjataan selkeästi hoito- ja palvelusuunnitelmaan, ja lääkärin tekemät rajoituspäätökset merkitään myös potilastietojärjestelmään.

Erityishuollossa olevien kehitysvammaisten osalta noudatetaan lakia kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) ja sen 3a lukua, jossa säädetään asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta sekä mahdollisten rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Kontticare ei itse tee vammaisasiakkaiden rajoittamispäätöksiä, mutta noudattaa voimassa olevia päätöksiä varmistaen turvallisen ja asianmukaisen hoidon kaikille asiakkailleen.

Tällä tavoin varmistetaan, että jokainen asiakas voi osallistua oman hoitonsa ja arjessa selviytymisensä suunnitteluun sekä saa tarpeisiinsa ja toiveisiinsa perustuvaa tukea turvallisessa ympäristössä.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden hyvä, kunnioittava ja lämminhenkinen kohtaaminen on Kontticare Oy:n toiminnan keskeinen periaate. Yritys pitää tärkeänä, että jokainen asiakas kokee saavansa arvostavaa kohtelua kaikissa tilanteissa. Sosiaalipalveluissa esiintyvät epäasiallisen kohtelun kokemukset otetaan vakavasti, ja niihin puututaan viipymättä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti. Jos palvelu perustuu osotosopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Kontticare reagoi välittömästi kaikkiin epäasiallisen tai loukkaavan käytöksen ilmoituksiin, eikä hyväksy epäasiallista kohtelua missään muodossa.

Heti hoitosuhteen alkaessa asiakkaille ja heidän omaisilleen kerrotaan selkeästi, että luottamuksellisen hoitosuhteen rakentaminen edellyttää avointa keskustelua odotuksista ja toiveista liittyen asiakkaan kohtaamiseen. Hoitajan tulee aina käyttäytyä ammattimaisesti ja hienotunteisesti asiakasta kohtaan sekä käyttää huumoria erityisesti muistiasiakkaiden kanssa harkiten, jotta väärinymmärryksiltä vältytään.

Jos asiakas kokee epäasiallista kohtelua, hänen tulee kertoa siitä hoitajalle tai ilmoittaa asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Kaikki saadut palautteet ovat keskeinen osa toiminnan kehittämistä ja ne käsitellään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Epäasiallisen kohtelun palautteet käsitellään lisäksi työyhteisössä ja tarvittaessa tarkennetaan toimintatapoja, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä jatkossa.

Tällä tavoin varmistetaan, että jokainen asiakas saa oikeudenmukaista ja kunnioittavaa palvelua turvallisessa ympäristössä ja että hänen kokemuksensa otetaan tosissaan osana laadukasta hoito- ja palvelukokonaisuutta.

5.5 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kontticare toteuttaa 1x/vuosi pienen vapaaehtoisien asiakastyytyväisyys kyselyn, johon asiakas voi halutessaan vastata nimettömästi. Toimintatapa mahdollistaa osallistumisen toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Toiminnasta saadaan jatkuvaa palautetta asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta. Palaute on ollut positiivista ja se kannustaa jatkamaan toiminnassa nykyisillä toimintatavoilla. Rakentavan palautteen perustella korjataan toiminnan laatu puutteet ja toiminnan kehittämisestä kerrotaan asiakkaille ja omaisille.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen vastauksen viikon kuluessa.

- a. Muistutuksen vastaanottaja: Anu Kinnunen, kontticare@gmail.com, p. 0407270398
- b. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Keski-Suomen hyvinvointialueen Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080. Puhelinaika maanantaista torstaihin klo 9–11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaminen sovitaan etukäteen.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

Lisätietoa: [Sosiaaliasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

c. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050

Kuluttajaoikeusneuvoja auttaa palvelua koskevassa kiistatilanteessa, jossa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Neuvonnasta saa tietoa muun muassa virheen hyvittämisestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä, jotka liittyvät markkinointia tai sopimusehtoja koskevien lakien soveltamiseen.

Kantelut, muistutukset ja valvontapäätökset käsitellään yrityksessä pikaisesti ja tehdään tarvittavat korjaukset tai muutokset toimintatapoihin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 3vrk

6. Palveluiden sisällönkuvaus

Kontticare Oy:n palveluiden suunnittelussa huomioidaan asiakkaan voimavarat, toiveet ja elämäntilanne yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Palvelua toteutetaan kunnioittavasti ja luottamuksellisesti, kiinnittäen erityistä huomiota esteettömyyteen, yksilöllisiin kommunikointitarpeisiin sekä lääketieteellisiin erityispiirteisiin. Näin varmistetaan, että jokainen asiakas saa juuri hänelle sopivaa tukea ja voi elää mahdollisimman aktiivista ja mielekästä elämää.

Toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti sekä päivittäisen hoidon aikana että palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaan vahvuudet ja jäljellä olevat voimavarat huomioidaan, ja palvelua muokataan joustavasti vastaamaan muuttuvia tarpeita. Näin varmistetaan, että palvelu tukee asiakkaan omatoimisuutta ja mahdollistaa turvallisen kotona asumisen mahdollisimman pitkään.

6.1 Kotihoito

Kontticare Oy tarjoaa monipuolisia ja laadukkaita kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita, jotka räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Palvelumme kattavat niin päivittäiset perustoiminnot kuin vaativammatkin hoitotoimenpiteet, joka mahdollistaa turvallisen ja mukavan elämän omassa kodissaan.

Kotihoidon palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti, kunnioittaen jokaisen yksilöllisiä tarpeita ja elämäntilannetta. Päivittäisissä toiminnoissa avustaminen kattaa peseytymisen, pukeutumisen ja ruokailun turvallisesti ja asiakkaan toimintakykyä tukien. Kaupassa käynnit ja ruoanlaitto järjestetään asiakkaan toiveiden mukaisesti, huomioiden ravitsemukselliset tarpeet ja asiakkaan osallisuus arjen askareissa.

Pyykinpesu, postiasioiden hoito ja muut arjen askareet toteutetaan huolellisesti, ylläpitäen kodin viihtyisyyttä ja asiakkaan itsenäisyyttä. Ulkoilun ja liikkumisen tukeminen tapahtuu asiakkaan voimavarojen ja turvallisuuden ehdoilla, edistään aktiivista arkea ja yhteyttä ympäröivään yhteisöön.

Sairaanhoidollinen tuki ja kotisairaanhoito järjestetään osaavien hoitajien toimesta, sisältäen esimerkiksi laboratorionäytteenottoja kotona, lääkkeiden annostelua ja seurantaa, verenpaineen sekä verensokerin mittausta, katetrointia ja haavahoitoa. Pienet terveydenhoidolliset toimenpiteet, kuten tikiinpoistot, toteutetaan lääketieteellisten ohjeiden mukaisesti ja asiakkaan turvallisuutta korostaen.

Saattajapalvelut lääkäri- ja terapiakäynneille varmistavat asiakkaan pääsyn tarvittaviin terveydenhuollon palveluihin. Kaikki toimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti ja toteutetaan Kontticare Oy:n omavalvonnan periaatteiden mukaisesti, varmistaen palvelun laadun, turvallisuuden ja asiakkaan hyvinvoinnin jatkuvan seurannan.

6.2 Siivouspalvelu

Siivouspalvelu Kontticare Oy:ssä on suunniteltu tukemaan asiakkaan hyvinvointia ja turvallisuutta omassa kodissa. Palvelu räätälöidään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, ja siinä huomioidaan kodin puhtauden ylläpito, hygienia sekä viihtyisyys. Säännöllinen siivous auttaa ylläpitämään terveellistä elinympäristöä ja tukee asiakkaan toimintakykyä arjessa.

6.3 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu vaikeavammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, vuorovaikutuksessa, vapaa-ajalla tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Palvelu mahdollistaa itsenäisen elämän ja osallisuuden yhteiskunnassa, tukien esimerkiksi liikkumista, henkilökohtaista hygieniaa, kodinhoitoa sekä harrastuksiin ja sosiaalisiin tilanteisiin osallistumista. Keski-Suomen hyvinvointialue määrittää ja toteutustavan yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakkaan oma tahto ja elämäntilanne otetaan huomioon palvelun suunnittelussa ja päätöksenteossa.

Henkilökohtainen apu käsittää välttämättömän avustamisen kotona ja kodin ulkopuolella sekä tarvittaessa avun omahoidollisissa lääkinnällisissä toimenpiteissä, kuten verensokerin mittauksessa, lääkkeen antamisessa, insuliinin pistämisessä, katetroinnissa, avannepussin tyhjentämisessä ja PEG-letkun käytössä. Asiakkaan tulee itse osata ohjata näitä tehtäviä.

6.4 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Ammatillinen henkilökohtainen apu Kontticare Oy:ssä on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitsevat erityistä osaamista ja ammattitaitoa arjen sujuvuuden ja osallistumisen tueksi. Palvelussa korostuu koulutetun hoitajan rooli, joka tukee asiakkaan itsenäisyyttä ja mahdollistaa osallistumisen sekä kodin ulkopuolisiin toimintoihin.

Ammatillinen henkilökohtainen apu kattaa sekä arjen avustamisen että asiakkaan erityistarpeiden mukaiset tehtävät, joihin vaaditaan työntekijältä itsenäistä vastuuta ja osaamista. Palveluun voi sisältyä esimerkiksi avustamisen suunnittelu ja toteutus, lääkehoidon järjestäminen ja lääkkeiden jakaminen, insuliinin annostelu ja pistos, vaativampi haavanhoito, katetrointi, kystofixin hoito sekä avanteen ja PEG-letkun vaihtaminen – kaikki ilman asiakkaan erillistä ohjeistusta ja lääkärin ohjeiden mukaisesti.

6.5 Erityisen osallisuuden tuki

Kontticare Oy:n erityisen osallisuuden tuki on suunniteltu vahvistamaan niiden asiakkaiden arkea, jotka tarvitsevat laajempaa ja yksilöllisempää apua osallistumiseen yhteiskuntaan ja omaan elämänsä. Palvelu korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, omien voimavarojen hyödyntämistä sekä yhteisöllisyyden merkitystä. Osallisuuden tukitoimet voivat sisältää esimerkiksi avustamista arjen askareissa, yhteisöllisten tapahtumien mahdollistamista, vertaistuen järjestämistä sekä esteettömän osallistumisen varmistamista niin kotiympäristössä kuin kodin ulkopuolella.

6.6 Vammaisten hoitoapu

Vammaisten hoitoapu on yksilöllinen ja suunnitelmallinen palvelu, joka tarjoaa tukea, ohjausta ja huolenpitoa vammaisille lapsille, nuorille ja heidän perheilleen silloin, kun perustason palvelut eivät riitä. Hoitoapu räätälöidään asiakkaan ja perheen tarpeiden mukaan, ja sen tavoitteet sovitaan yhdessä sekä seurataan säännöllisesti. Palvelua voidaan järjestää lyhytaikaisena huolenpitona kotona tai lähiympäristössä eri vuorokaudenaikoina, ja se mahdollistaa vammaisen henkilön osallisuuden arjessa sekä tukee perheen jaksamista. Hoitoavun sisältö ja toteutustapa määritellään asiakassuunnitelmassa ja apu voi sisältää myös hoidollisia tehtäviä ja omaishoitajan tukemista.

7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakyvyn sekä osallisuuden vahvistaminen

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä osallisuuden tukeminen on keskeinen osa Kontticare Oy:n palvelua. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin, ja asiakasta rohkaistaan pitämään yhteyttä läheisiin sekä osallistumaan omaan arkeensa mahdollisimman itsenäisesti. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja tukea omatoimisuutta esimerkiksi kannustamalla liikkumiseen ja ulkoiluun – tarvittaessa yhdessä hoitajan kanssa.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan sekä päivittäisen hoidon ja huolenpidon yhteydessä että palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen aikana. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen hyvinvointi ja huolenpidon tarve kokonaisvaltaisesti: fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset osa-alueet otetaan kaikki huomioon.

Lisäksi palvelu perustuu asiakkaan vahvuuksien tunnistamiseen ja jäljellä olevien voimavarojen hyödyntämiseen. Asiakasta tuetaan omassa kotiympäristössään, ja palvelutarpeen arviointi tehdään säännöllisesti, jotta hoito ja tuki vastaavat ajantasaisesti asiakkaan elämäntilannetta. Näin varmistetaan, että asiakkaan toimintakykyä voidaan ylläpitää ja parantaa kokonaisvaltaisesti.

7.2 Ravitseminen

Asiakkaiden ruokailun järjestämisessä kiinnitetään erityistä huomiota yksilöllisiin toiveisiin sekä erilaisiin ruokavaliotarpeisiin. Erityisruokavaliot, kuten diabetekseen, autoimmuunisairauksiin, ruoka-aineallergioihin ja -intoleransseihin liittyvät rajoitukset huomioidaan tarkasti aterioiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi monikulttuurisuuden edistämiseksi otetaan huomioon uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot. Näin varmistetaan, että jokainen asiakas saa terveellistä, turvallista ja itselleen sopivaa ravintoa, joka tukee hyvinvointia ja arjessa jaksamista.

7.3 Ruokahuollon järjestäminen

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti, arvioiden muun muassa ruoan määrää, painon kehitystä sekä yleistä hyvinvointia. Arviointiin osallistuu myös asiakas itse kertomalla ruokailutottumuksistaan ja mahdollisista muutoksista ruokahalussa. Asiakkaita ohjataan ja rohkaistaan noudattamaan terveyttä edistävää, yksilöllisiin tarpeisiin sovitettua ravitsemusta.

Ruokahuollon järjestämisestä sovitaan yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä. Suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaan ruokavaliorajoitukset, erityisruokavaliot sekä riittävän ravinnon saanti. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään ateriapalvelu Hyvinvointialueen kautta tukipalveluna, mikäli se tukee asiakkaan itsenäistä kotona asumista.

Kontticaren hoitajat seuraavat tarvittaessa asiakkaan ravitsemuksen tilaa esimerkiksi MNA-mittauksella (Mini Nutritional Assessment), joka auttaa tunnistamaan ravitsemukselliset riskit varhaisessa vaiheessa. Näin varmistetaan, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus saada terveellistä, turvallista ja hänen tarpeitaan vastaavaa ravintoa, joka tukee sekä fyysistä että kokonaisvaltaista hyvinvointia.

7.4 Hygieniakäytännöt

Kontticaren hoitajat huolehtivat asiakkaiden hygieniasta ammattitaitoisesti ja jokaiselle asiakkaalle sovitaan yksilöllisesti, millainen hygieniataso heidän kodissaan toteutetaan – asiakkaan omia toiveita kunnioittaen. Toiminnassa noudatetaan sekä valtakunnallisia että hyvinvointialueen antamia hygieniohjeita, jotta varmistetaan korkea turvallisuuden ja puhtauden taso.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisy on erityisen tärkeää kotihoidossa. Tätä varten noudatetaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sekä Hyvinvointialueen ajantasaista

infektion torjunnan ohjeistusta, mikä sisältää muun muassa käsihygienian, suojakäsineiden ja muiden suojaimien käytön sekä pintojen ja välineiden huolellisen puhdistuksen. Asiakkaita ja heidän läheisiään voidaan myös ohjata hyvään käsihygieniaan ja tartuntojen ehkäisyyn liittyvissä asioissa.

Näin varmistetaan, että asiakkaan kotiympäristö pysyy puhtaana ja turvallisena sekä asiakas itse voi tuntea olonsa mahdollisimman hyvinvoivaksi ja suojatuksi.

7.5 Siivouspalvelut

Asiakkaan siivouspalvelut sekä pyykinhuolto suunnitellaan yksilöllisesti osana palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Siivouspalveluihin voi sisältyä esimerkiksi imurointi, lattioiden ja pintojen pyyhintä, roskien poisto, kylpyhuoneen ja wc-tilojen puhdistus, sekä keittiön ja kodinkoneiden puhtaanapito. Lisäksi avustetaan tarvittaessa vuodevaatteiden vaihdossa ja pyykinpesussa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Kaikki siivoustoimenpiteet toteutetaan hygieniaohjeistusta noudattaen varmistaen, että asiakkaan kotiympäristö säilyy puhtaana, viihtyisenä ja turvallisena. Henkilökunta huomioi asiakkaan omat toiveet ja voimavarat, ja siivouksen laajuus sekä toteutustapa sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa.

7.6 Terveysten- ja sairaanhoito

Kontticaren Oy:n hoitajilla on laaja-alainen osaaminen ja pitkä kokemus sosiaali- ja terveysalan työtehtävistä. Lähihoitajat voivat tarvittaessa konsultoida sairaanhoitajaa asiakkaiden asioissa, erityisesti äkillisissä tilanteissa, jotta asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata viiveettä ja laadukkaasti. Mikäli asiakkaan terveydentilassa tapahtuu muutoksia, otetaan yhteys hyvinvointialueen lääkärin vastaanotolle. Yhteistyö vastaanoton ja kotihoidon välillä on sujuvaa ja perustuu yhteisiin toimintamalleihin.

Sairaanhoidollisissa asioissa arvioidaan aina, tarvitaanko yhteydenottoa perustason tai erityistason palveluihin, ja päätös tehdään asiakkaan voimien ja tarpeiden perusteella. Esimerkiksi, jos asiakkaalla ilmenee oireita, jotka vaativat tarkempaa tutkimusta tai hoitoa, järjestetään yhteys tarvittaaviin palveluihin – näin varmistetaan hoidon jatkuvuus ja turvallisuus.

Mikäli asiakkaan tilanteessa ennakoidaan elämän loppuvaihetta, ollaan yhteydessä päivystävään lääkäriin, joka laatii toimintaohjeet kuoleman toteutukseksi ja mahdollisen hoitosuunnitelman. Äkillisessä tai odottamattomassa kuolemantapauksessa otetaan yhteys hätäkeskukseen, josta saa välittömät toimintaohjeet tilanteen vaatimalla tavalla. Tällä varmistetaan, että jokaisessa tilanteessa toimitaan vastuullisesti ja asiakkaan arvokkuutta kunnioittaen.

7.7 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydenedistäminen ja seuranta

Pitkäaikaissairauksien hoitolinjaukset laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja omalääkärin kanssa. Kontticaren hoitaja varmistaa, että asiakkaiden pitkäaikaissairauksien hoitolinjaukset ovat ajan tasalla ja varmistaa tarvittavan laboratorioseurannan toteuttamisen.

7.8 Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Asiakkaiden kotona tapahtuvan terveyden ja sairaanhoidon päävastuu on Kontticaren hoitajilla, jotka toimivat tiiviissä yhteistyössä asiakkaan omalääkärin kanssa. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään lääkärin laatimien hoitosuunnitelmien mukaisesti, ja tarvittaessa hoitaja konsultoi sairaanhoitajaa tai lääkäriä erityisesti äkillisissä ja muuttuvissa tilanteissa. Joillakin asiakkailla sairaanhoidollisesta vastuusta vastaa Hyvinvointialueen kotihoidon sairaanhoitaja, jolloin asiakkaalla on ns. yhteinen asiakkuus eri tahojen välillä.

Kontticaren hoitaja huolehtii siitä, että asiakkaan terveydentilaa seurataan säännöllisesti ja kaikki tarvittavat toimenpiteet, kuten laboratoriokokeet ja hoitolinjausten päivitykset, toteutetaan ajallaan. Lisäksi hoitaja varmistaa yhteydenpidon lääkärin kanssa aina, kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia tai kun tarvitaan tarkempia tutkimuksia ja arvioita.

Viime kädessä vastuu asiakkaan sairaanhoidosta ja hoitolinjauksista on aina asiakkaan omalla lääkärillä, joka toimii hoitotiimin tukena ja tekee päätökset tarvittavasta hoidosta. Näin varmistetaan hoidon jatkuvuus, asiakasturvallisuus ja mahdollisimman hyvä hoitotulos jokaisessa yksittäisessä tilanteessa.

7.9 Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Suunnitteluun osallistuvat sekä hoitaja että sairaanhoitaja, jotta lääkitys pysyy tarkoituksenmukaisena ja asiakkaan tarpeisiin sopivana. Lääkehoidosta vastaa hoitaja, joka huolehtii sekä lääkkeiden jakelusta että lääkehoidon turvallisuuden valvonnasta. Mahdollisista muutoksista tai epäselvyyksistä lääkehoidossa keskustellaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa, jotta hoito pysyy ajan tasalla ja turvallisena.

7.10 Monialainen yhteistyö

Monialainen yhteistyö ja sujuva tiedonkulku ovat keskeisiä tekijöitä asiakkaan palvelukokonaisuuden onnistumisessa. Kontticarella on vakiintuneet toimintatavat yhteistyöhön muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden sekä eri hallinnonalojen kanssa. Tämä mahdollistaa saumattoman asioiden hoitamisen ja tukee asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltaista huomioimista.

Käytännössä hoitajat ovat yhteydessä tarvittaviin tahoihin, kuten asiakasohjaukseen, sosiaalityöhön tai muihin palveluntuottajiin aina silloin, kun se edistää asiakkaan hyvinvointia ja palveluiden sujuvuutta. Yhteistyö perustuu avoimeen kommunikaatioon ja siihen, että kaikki osapuolet tuntevat toistensa toimintatavat, mikä helpottaa asioiden hoitamista ja tiedon vaihtoa asiakkaan parhaaksi.

Tarvittaessa järjestetään yhteisiä palavereja, joissa sovitaan työnjaosta ja vastuista sekä tarkennetaan asiakkaan hoitoon liittyviä tavoitteita. Näin varmistetaan, että asiakas saa tarkoituksenmukaiset palvelut ja että hoitopolku on yhtenäinen ja turvallinen koko palvelujärjestelmän läpi.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

8.1 Asiakasturvallisuuden parantamiseen tähtäävä toiminta ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kontticare Oy:n asiakkaista suurin osa on ikääntyneitä henkilöitä, minkä vuoksi lääkehoidon turvallisuuden lisäksi kiinnitetään erityistä huomiota kodin kokonaisvaltaiseen turvallisuuteen. Asiakkaiden kotikäyntien yhteydessä hoitajat kartoittavat mahdollisia turvallisuusriskejä, kuten esteettömyyteen, palovaroittimien toimintaan, paloturvallisuuteen sekä esimerkiksi puulämmitykseen tai kodin yleiseen palokuormaan liittyviä asioita. Tällaiset havainnot käydään läpi sekä asiakkaan että tarvittaessa hänen läheistensä kanssa, jotta keinot turvallisuuden parantamiseksi löydetään yhdessä.

Kaatumisvaaran arvioinnissa hyödynnetään FRAT- ja FROP-arviointimenetelmiä, joiden avulla voidaan tunnistaa yksilöllisiä riskejä ja suunnitella ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Lisäksi hoitajat voivat käyttää kodin turvallisuuden tarkistuslistoja työvälineinään riskien kartoittamisessa ja asiakkaan ohjaamisessa.

Näin varmistetaan, että asiakkaan kotona tapahtuvat palvelut ovat mahdollisimman turvallisia ja asiakkaalle voidaan tarjota kotiympäristössä tapahtuvan hoidon lisäksi myös käytännön ohjausta tapaturmien ehkäisyyn ja turvallisuuden parantamiseen liittyen.

[Lyhyt kaatumisvaaran arviointi – FROP-Com \(pdf 58 kt\)](#)

[Lyhyt kaatumisvaaran arviointi – FRAT \(pdf 87,7 kt\)](#)

[Laaja kaatumisvaaran arviointi \(pdf 142 kt\)](#)

<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

[Kodin turvallisuuden tarkistuslista - Kotitapaturma.fi](#)

8.2 Sähkökatkoihin varautuminen

Kontticare Oy:ssa asiakkaiden kanssa keskustellaan säännöllisesti sähkökatkoihin varautumisesta osana kotona asumisen turvallisuuden arviointia. Asiakkaille annetaan ohjeita siitä, miten toimia sähkökatkon sattuessa ja kehoitetaan hankkimaan kotiin helposti saatavilla oleva taskulamppu sekä tarvittavat paristot. Lisäksi selvitetään jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet ja mahdolliset riskitilanteet, kuten kommunikaatiovälineiden toimivuus ja turvalaitteiden varmistaminen sähkökatkon aikana.

Tällä hetkellä yhdelläkään asiakkaalla ei ole käytössään sähkökäyttöisiä hengitystä tukevia laitteita, kuten happirikastinta, mikä vähentää akuuttia riskiä sähkökatkojen varalta. Tilannetta arvioidaan kuitenkin jokaisen uuden asiakkaan kohdalla erikseen, ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan sekä asiakkaita että heidän omaisiaan viipymättä. Näin varmistetaan, että asiakkaiden turvallisuus säilyy myös poikkeavissa tilanteissa ja mahdollisiin sähkökatkoihin voidaan reagoida asianmukaisesti.

8.3 Henkilöstö

Henkilöstön suunnittelu kotikäynneille perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja vaadittuun osaamiseen. Kotihoidon käynnit toteuttaa ensisijaisesti koulutettu lähihoitaja, joka vastaa läkehoidon, asiakkaan voinnin arvioinnin sekä muiden hoitotoimenpiteiden suorittamisesta.

Henkilökohtainen apu rinnastuu kotiin annettaviin tukipalveluihin (sosiaalihuoltolaki 19 §), eikä sen työntekijöiltä vaadita muodollista sosiaali- tai terveysalan koulutusta. Tästä huolimatta kaikilta työntekijöiltä edellytetään vähintään perustason ensiaputaitoja, jotka vastaavat hätäensiapukoulutuksen sisältöä.

Asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi henkilöstön osaaminen päivitetään säännöllisesti muun muassa perehdytyksillä, täydennyskoulutuksilla ja ohjeistuksilla erityisesti kotihoidon erityistilanteisiin. Työnjako suunnitellaan niin, että jokainen asiakas saa osaavan ja tilanteeseen sopivan ammattilaisen palvelukäynnilleen, ja henkilöstö pystyy työskentelemään turvallisesti myös vaativissa kotiympäristöissä.

Henkilöstösuunnittelua toteutetaan asiakkaan palvelun ja palvelutarpeen perusteella. Muihin kuin hoitotehtäviin voidaan osoittaa avustavaa henkilöstöä, kuten hoiva-avustajia tai henkilökohtaisia avustajia, jotka auttavat muun muassa arjen askareissa, liikkumisessa ja kodin ylläpidossa. Näin varmistetaan, että asiakkaat saavat kattavasti tarvitsemansa tuen kotiin turvallisesti ja ammattitaitoisesti.

8.4 Hoitohenkilöstön määrä ja rakenne

Kontticare Oy:n henkilöstö koostuu kokopäiväisistä ja osa-aikaisista työntekijöistä sekä tarvittaessa töihin kutsuttavasta henkilöstöstä. Työntekijöitä on yhteensä 15. Lähihoitaja nimikkeellä olevia työntekijöitä on seitsemän (7) työntekijää. Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelee yhteensä 8 työntekijää. Työntekijöistä kuudella (6) nimikkeenä on siivooja/hoiva-avustaja ja hoiva-avustaja nimikkeellä työskentelee kaksi (2) työntekijää, joista toinen valmistuu lähihoitajaksi syksyllä 2025. Heidän työtehtävänsä kohdistuu pääasiallisesti henkilökohtaisena avustajana toimimiseen. Lisäksi sairaanhoitajan ja sosionomin työpanosta asiakastarpeen mukaan.

8.5 Sijaisten käytön periaatteet

Sijaiset perehdytetään yrityksen toimintaan, tietosuojaan, varmistetaan riittävä perehdytys ja osaaminen. Hoitajalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat.

8.6 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön työpanos ohjataan pääasiallisesti asiakastyöhön, jolla varmistetaan asiakkaan kotona pärjääminen. Asiakkaan asiakkaiden hoitoon liittyvät asiat hoidetaan asiakaskäynnin aikana. Välilliseen asiakastyöhön, koulutuksiin ja perehdytyksiin varataan tarvittava työaika työpäivän päätteeksi.

8.7 Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi ja siihen varattu aika

Vastuuhenkilölle varataan työaika riittävästi tehtävien organisointiin ja esihenkilötyöhön.

8.8 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Pätevyys varmistetaan Valviran Terhikki tietojärjestelmästä. Henkilöstön palkkaaminen toteutetaan arvioimalla henkilön soveltuvuus yhtiön toimintaperiaatteisiin ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Henkilöstöä palkataan kokoaikaisiin, osa-aikaisiin työsuhteisiin ja poissaolon sijaiset palkataan määräaikaisiin työsuhteisiin.

8.9 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsitteilyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

8.10 Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen toteuttaminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudet työntekijät perehdytetään pitkään työskennelleiden hoitajien toimesta asiakastyöhön ja yrityksen toimintakäytäntöihin. Heidän tulee lukea lääkehoitosuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma (lukukuittaus). Omavalvontasuunnitelma tehdään työryhmän toimesta ja se perehdytetään koko työyhteisön jäsenille.

8.11 Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Toteutetaan arvioidun asiakastarpeen ja henkilöstön kiinnostuksen kohteiden mukaisesti verkkokoulutuksina.

8.12 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan työntekijällä on velvollisuus (48–49 §) ilmoittaa välittömästi kaikista havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista, jotka liittyvät asiakkaiden sosiaalihuollon toteuttamiseen. Toimintayksikön on laadittava selkeät ohjeet ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta, ja nämä ohjeet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Lain mukaan työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä seurauksia ilmoituksen tekemisestä.

Henkilöstön tulee tehdä ilmoitus kaikista havaitsemistaan epäkohdista välittömästi. Ilmoittamiseen käytetään haittatapahtumailmoituslomaketta, ja kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa avoimessa keskustelussa. Yrityksessä korostetaan ilmoitusten tekemisen tärkeyttä ja avointa toimintakulttuuria – ilmoitusten avulla voidaan puuttua mahdollisiin ongelmiin nopeasti ja ennaltaehkäistä vakavampien tilanteiden syntyminen.

Jos henkilöstö havaitsee vaaratilanteita, niistä tulee ilmoittaa viipymättä esihenkilölle ja kirjata tapahtuma omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta ilmoitusvelvollisuudesta ja haittatapahtumien käsittelystä, jotta kaikki tietävät toimintatavat ja omat vastuunsa mahdollisissa poikkeustilanteissa.

8.13 Teknologiset ratkaisut

Kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimet ja turva-auttajakäynnit toteutetaan Hyvinvointialueen kotihoidon kautta. Kontticaren asiakkaiden toimintakyvyn edellyttäessä turvapuhelimen käyttöönottoa tulee hoitajan olla yhteydessä asiakasohjaajaan.

Osalla Hyvinvointialueen kotihoidon yhteisistä asiakkaista on lääkerobotti käytössä. Kontticaren hoitajat ovat yhteydessä kotihoitoon ongelmatilanteissa mahdollisesta laiteongelmasta.

8.14 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytön ohjaus ja valvonta siirtyi vuoden 2020 alusta Valviralta Fimealle. Sosiaalihuollon yksiköissä terveysthuollon laitteiden käytössä, huollossa ja käytön opastuksessa voi esiintyä merkittäviä turvallisuusriskejä. Näiden riskien ennaltaehkäisy ja hallinta ovat tärkeä osa yksikön omavalvontaa.

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat esimerkiksi pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, henkilönostimet, verensokerimittarit, kuumemittarit, verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset sekä muut terveysthuollon välineet. Laitteiden asianmukainen käyttö, huolto ja ohjaus varmistavat asiakkaiden turvallisuuden ja hoidon laadun.

Lainsäädännön mukaan (laki terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista, 24–26 §) terveysthuollon ammattimaiselle käyttäjälle asetetaan velvoitteita. Yksikön tulee nimetä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että kaikkia terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön liittyviä lakeja ja asetuksia noudatetaan asianmukaisesti. Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu muun muassa henkilöstön perehdyttäminen, laitteiden käyttöohjeiden ylläpito sekä toimintatapojen kehittäminen turvallisuuden varmistamiseksi.

Lisäksi henkilöstölle tulee järjestää säännöllisesti koulutusta laitteiden turvallisesta käytöstä, mahdollisista vaaratilanteista ilmoittamisesta ja laiterikkomusten raportoinnista. Näin varmistetaan, että kaikki työntekijät ovat tietoisia vastuistaan ja osaavat toimia oikein kaikissa tilanteissa.

Vastuuhenkilönä toimii toiminnasta vastaava Anu Kinnunen

8.15 Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tilataan Saarijärven apuvälinelainaamon kautta. Apuvälineiden tarve kartoitetaan kotikäynnillä ja tarvittaessa ollaan yhteydessä apuvälinelainaamon fysioterapeuttiin apuvälinearvioinnin toteuttamisessa. Keskeistä apuvälineiden hankkimisen yhteydessä on ohjata asiakasta hyödyntämään hänelle hankittuja apuvälineitä. Henkilöstö toteuttaa laitteenkäytön hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö ohjeistetaan käyttämään vaaratilanneilmoitusta.

Keski-Suomen hyvinvointialue
Saarijärven apuvälinelainaamo
fysioterapeutti
Sairaalatie 2
43100 Saarijärvi
044459 8588.

9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tietoja, joiden perusteella luonnollinen henkilö voidaan tunnistaa suoraan tai välillisesti. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat erityisen arkaluonteisia ja siten salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat niin sanottuihin erityisiin henkilötietoryhmiin, joiden käsittelylle on laissa asetettu tiukat ehdot.

Hyvä henkilötietojen käsittely käytännössä edellyttää, että tietojen käsittely on suunnitelmallista ja kattaa koko käsittelyprosessin: asiakastyön kirjaamisesta aina tietojen arkistointiin ja asianmukaiseen hävittämiseen saakka. Näin varmistetaan, että asiakkaiden yksityisyyden suoja ja lailliset oikeudet toteutuvat kaikissa vaiheissa.

Sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostetaan lainsäädännön tarkoittama henkilörekisteri, johon tiedot tallennetaan ja jota hallinnoidaan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Henkilörekisterin ylläpito mahdollistaa tiedonhallinnan lain edellyttämällä tavalla, kuten tietojen ajantasaisuuden, tarkastusoikeuden ja poistamisen tilanteissa, joissa tiedot eivät ole enää tarpeellisia.

Työntekijöiden perehdyttäminen kirjaamiseen ja asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti

Kontticarella on kirjaamisen perehdytysaineisto ja ohjeet, jotka käsitellään hoitajien kanssa työsuhteen alussa.

Toimintayksikön tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeiden ja viranomais määräyksiä noudattaminen

Tietosuoja on keskeinen osa palvelun luotettavuutta ja asiakkaiden sekä omaisten luottamuksen rakentamista. Jokaisen asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteydessä käydään avoin keskustelu asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa siitä, mitä tietosuoja konkreettisesti tarkoittaa palvelun tuottamisen arjessa. Näin varmistetaan, että kaikki osapuolet ymmärtävät tietojen käsittelyn periaatteet ja rajoitukset.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä kaikki asiakaskirjaukset säilytetään aina lukollisessa kaapissa yrityksen toimistossa. Näin ehkäistään asiattomien pääsy tietoihin ja turvataan henkilötietojen asianmukainen suojaus. Yritys seuraa säännöllisesti viranomaisten ohjeita ja suosituksia tietosuoja-asioissa sekä päivittää toimintatapojaan niiden mukaisesti, jotta tietosuojavaatimukset täyttyvät myös muuttuvissa tilanteissa.

Lisäksi henkilöstö perehdytetään tietosuojakäytäntöihin jo työsuhteen alussa, ja heille tarjotaan täydennyskoulutuksia tarpeen mukaan. Yrityksen tietosuojakäytännöt ja ohjeistukset ovat henkilöstön helposti saatavilla, jotta jokainen voi varmistaa toimivansa lain ja hyvien käytänteiden mukaisesti kaikissa asiakastilanteissa.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyn ohjeistus ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus

Mahdolliset sijaiset perehdytetään yrityksen tietosuojakäytäntöihin ja heiltä otetaan allekirjoitus työsopimukseen vaitiolovelvollisuudesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anu Kinnunen, p. 0407270398, kontticare@gmail.com

Kontticare Oy:lle on laadittu Asiakasrekisteri – tietosuojaseloste 2023.

10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Sähköiseen kirjaamiseen siirtyminen.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asiakaspalautteista, henkilöstön havainnoista, riskienarvioinneista ja viranomaistarkastuksista. Kaikki havaitut epäkohdat ja kehitystä vaativat osa-alueet käsitellään riskinhallinnan prosessissa. Kullekin kehittämistarpeelle laaditaan vakavuuden mukaan toimenpidesuunnitelma ja vastuuhenkilö, joka seuraa etenemistä.

Kehittämistarpeet ja toimenpiteet

- Sähköiseen kirjaamiseen siirtyminen: Suunnitellaan ja toteutetaan siirtymävaihe, koulutetaan henkilöstö järjestelmän käyttöön sekä varmistetaan tietosuojan toteutuminen sähköisessä ympäristössä.
- Henkilöstön osaamisen kehittäminen: Jatkuva täydennyskoulutus erityisesti tietosuojaan, asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyen. Uusien työntekijöiden perehdytysprosessi päivitetään säännöllisesti.
- Asiakaspalautteen hyödyntäminen: Palautteen keräämistä ja analysointia kehitetään. Asiakas- ja omaispalautteet käsitellään säännöllisesti ja niistä johdetut kehittämistoimet vietään käytäntöön.
- Omavalvonnan seuranta: Laaditaan selkeät mittarit omavalvonnan toteutumisen arvioimiseksi, ja tulokset käydään läpi säännöllisesti henkilöstön kanssa.
- Turvallisen lääkehoidon varmistaminen: Kartoitetaan lääkehoidon riskit, päivitetään läkehoidosuunnitelma ja järjestetään henkilöstölle lääkehoidon osaamisen varmistavia koulutuksia.

Kehittämistoimien toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, ja yksikön toimintatapoja kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Näin varmistetaan, että asiakasturvallisuus, palvelun laatu ja tietosuoja pysyvät korkealla tasolla ja vastaavat lainsäädännön sekä viranomaismääräysten vaatimuksiin.

11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.

Saarijärvellä 15.10.2025

Anu Kinnunen

toiminnasta vastaava