

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
3.3 Riskien tunnistaminen	7
3.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	7
3.5 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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

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

Kunta: Kajaani

Sote-alueen nimi: Kainuun sosiaali- ja terveyskuntayhtymä

Toimipiste

Nimi: Kajaanin kuntouttava kotihoito Oy / VOIMAVARA kotikuntoutus ja hieronta

Katuosoite: Harjulantie 141

Postinumero: 29340 Postitoimipaikka: Kullaa

Sijaintikunta yhteystietoineen: Ulvila

Palvelumuoto

Kajaanin kuntouttava kotihoito Oy:n alaisuudessa toimiva VOIMAVARA kotikuntoutus ja hieronta tuottaa yksityisiä kotiin sekä hoivayksiköihin tuotavia palveluja pääsääntöisesti yli 65-vuotiaille satakuntalaisille. Tuotettavat palvelut kattavat fysioterapian, kotikuntoutuksen sekä hierontapalvelut.

Vastuuhenkilöt:

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

Toimintalupatiedot:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelutpalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.6.2021 (Pohjois-Suomen AVI)

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Haettu 1.9.2026 (Satakunta)

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatumme

Tarjoamme kotiin sekä palvelulaitoksiin kuntoutus- ja hierontapalveluja. 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 laitoshoidon vuoksi. He voivat olla myös nuorempia henkilöitä, joiden toimintakyky on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi.

2.2 Arvomme

1. Voimavarakeskeisyys
2. Rehti meno
3. Arjen tukeminen

2.3. Toimintaperiaattemme

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

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.

Kohtaamme asiakkaan arvokkaana ihmisenä ja luomme työskentelyä, 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.

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. Terveystenhuoltolaki 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 työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 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 selvälinjaisen turvallisuuskulttuurin.

Mahdollisista riskeistä ja niiden hallinnasta on laadittu selkeät toimintamenetelmät ja 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 palvelutarpeenarvointi 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. Havaitut riskit dokumentoidaan ja toimitaan annettujen ohjeiden tai oman harkintansa mukaisesti tilanteesta riippuen.

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

3.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Olemme laatineet haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden varalle kirjalliset ohjeet. Tilanteet käsitellään tuoreeltaan asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten/läheisten kanssa. Tapahtumat käsitellään myös sisäisen protokollan mukaisesti ja niistä laaditaan 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

Omavalvontasuunnitelma on ladattavissa yrityksen verkkosivuilta 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. Arvioimme myös jatkuvasti jo hoitosuhteessa olevien asiakkaidemme palvelujen tarvetta havainnoimalla sekä keskustelemalla aiheesta. Palvelutarpeen muuttuessa 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.

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 mukauttamme 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 lakisääteisistä oikeuksista sekä meidän velvollisuuksistamme.

Satakunnan hyvinvointialueella toimivat kaikille palveluntuottajille yhteiset sosiaali- ja potilasasiavastaavat (ent. potilasasiamies ja sosiaaliasiamies), johon asiakkaamme ja heidän omaisensa voivat aina ottaa yhteyttä. Asiavastaavien palvelut ovat asiakkaillemme täysin maksuttomia. Yhteystiedot löytyvät kohdasta "Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot".

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 asiakastyytyväisyydestä kuin palvelujen kehitysehdotuksiakin.

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

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: [Carla Kuuri-Riutta carla.kuuri-riutta@kuntouttavakotihoito.fi](mailto:carla.kuuri-riutta@kuntouttavakotihoito.fi)

5.5.1 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava sekä potilasasiavastaava ovat Kainuun hyvinvointialueen taholta valitsema puolueeton taho, joka toimii asiakkaidemme edun turvaajana. Asiavastaavien tehtävä on neuvoa-antava. He ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Asiavastaavat voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Potilasasiavastaavat Soittoaika: ma-to klo 9-14 ja pe klo 9-12 Puhelin: 02 627 6078 Sähköposti: potilasasiavastaava@sata.fi (ei suojattu) Viestin voi laittaa myös Suomi.fi-palvelussa. Valitse vastaanottajavalikosta Satakunnan hyvinvointialue ja potilasasiavastaava .	Potilas- ja sosiaaliasiavastaava • neuvoo asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa • avustaa asiakasta tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa • tiedottaa asiakkaan oikeuksista • toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi • seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle
---	--

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.

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3050 Tavoitettavissa ma, ti, ke, pe klo 9-12 sekä to klo 12-15	Kuluttajaoikeusneuvoja: • avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) • antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista • neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa Kuluttajaneuvonta ei käsittele: • yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
--	---

	• elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja • taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja • arvopaperi- ja osakekauppoja • valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita • kun myyjänä yksityishenkilö ja ostajana yritys
--	--

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. Tarvittaessa potilasasiamies 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 laatimissohjeessa.

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 yksikköihimme yhdenmukaiset kirjaamisohjeet.

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