



Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset Liite 3.

Voimassa 1.1.2023 alkaen

Sisällysluettelo

1	Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelun_periaatteet_Siun_sotessa	2
2	Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelutilaus_yksityiset_palvelun_tarjoajat	3
3	Siunsote_LOMAKE_Taustatietolomake_paivystykseen	4
4	Vainajien_Siirtokuljetuspalvelu_ohje_asumispalvelut	5
5	Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2023 alkaen	6

1 Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakelun _periaatteet_Siun_sotessa

Työohje: ASIAKKAALLE MAKSUTON PITKÄAIKAISSAIRAUKSIEN HOI- TOTARVIKEJAKELU - OHJE SIUN SOTEN TYÖNTEKIJÖILLE SEKÄ YKSITYISILLE PALVELUNTARJOAJILLE

Vastuualue: Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Erikoisala/Palvelualue/Yksikkö: Hoitotarvikeyksikkö

Hyväksyjä: Sari Kulokivi

Laatija: Heli Heikkinen, Virva Volanen

Muokattu: Maija Tietäväinen, Reija Martikainen, Jaana Hämäläinen

Hyväksytty: 3.11.2021

Voimassa: 30.5.2024

Päivitetty: 30.5.2022

Yleiset periaatteet

Asiakkaalle maksuttoman hoitotarvikeyjakelun avulla tuetaan ja edistetään pitkäaikaissairauksien hoitoa sekä asiakkaiden selviytymistä ja elämänlaatua kotona tai kotihoitoon rinnastettavissa asumisyksiköissä (palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen Siun soten omassa tai yksityisen palveluntuottajan asumisyksikössä). Sairauden hoitoon kuuluvien hoitotarvikkeiden jakelu perustuu aina terveyden- tai sosiaalihuollon ammattihenkilön suorittamaan arviointiin ja hoidon tarpeen arvioon sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka on kirjattu asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Pitkäaikaissairauden hoitoon tarkoitetut hoitotarvikkeet luovutetaan maksutta eikä niistä peritä asiakkaalta omavastuuta, toimitusmaksua tai muita maksuja. Hoitotarvikkeiden jakelu ei ole ainoastaan hoitotarvikkeiden jakamista, vaan se on osa asiakkaan sairauden kokonaisuhoitoa. Siun soten alueella hoitotarvikeyjakelusta vastaa keskitetysti Siun soten Hoitotarvikeyksikkö.

Maksuttomiin hoitotarvikkeisiin ovat oikeutettuja Siun soten asiakkaat, joilla on todettu pitkäaikainen sairaus tai vamma, jonka hoito on kestänyt tai arvioidaan kestävän yli kolme kuukautta. Tilanteissa, joissa tarve arvioidaan lääketieteellisesti pitkäaikaiseksi, hoitotarvikeyjakelu voidaan aloittaa heti tarpeen ilmaannuttua. Tarvittavien hoitotarvikkeiden määrä perustuu aina yksilölliseen, terveyden- tai sosiaalihuollon ammattilaisen arvioimaan tarpeeseen. Terveyden tai sosiaalihuollon ammattilaisen tekemä tarvearvio saattaa poiketa asiakkaan tai omaisen tekemästä tarvearviosta. Asiakasta ja omaista tulee ohjata hoitotarvikkeiden oikeaan ja asianmukaiseen käyttöön.

Terveyden- tai sosiaalihuollon ammattilainen tekee ja kirjaa arvion hoitotarvikkeiden tarpeesta asiakas- ja potilastietojärjestelmään (Mediatri). Maksuttomien hoitotarvikkeiden saaminen edellyttää säännöllistä kontrollia, hoidon seurantaa ja hoitotarvikelähetetietojen pitämistä ajan tasalla. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksiköissä hoitotarvikkeita jaetaan vain asiakkaan henkilökohtaiseen tarpeeseen, ei toimintayksikön muuhun käyttöön. Laitoshoidossa (myös kotisairaala) asiakkaan hoidossa käytetyt hoitotarvikkeet kuuluvat hoitopäivän hintaan ja ne maksaa ja tilaa hoitava yksikkö.

Asiakkaalle maksuttomaan hoitotarvikejakeluun kuuluvat tuotteet, joihin ei tarvita lääkärin reseptiä ja joita tarvitaan asiakkaan pitkäaikaissairauden hoidossa. Puhtauteen ja henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarvittavat tarvikkeet asiakas hankkii omakustanteisesti itse. Tarvikkeita annetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan, enintään kolmen kuukauden tarve kerrallaan (haavanhoitotarvikkeet 1 kk tarvetta vastaava määrä). Tilanteissa, joissa hoito ei ole vakiintunut ja toimivaa hoitomuotoa etsitään, luovutetaan hoitotarvikkeita ammattilaisen arvioimaksi ajaksi (2 – 4 viikkoa). Hoitotarvikkeiden tarvearvio kirjataan Mediatriin hoitotarvikeläheteeseen. Pysyviä läheteitä ei ole, vaan lähete on määräaikainen ja perustuu asiakkaan hoidon tarpeeseen (vrt. reseptilääkkeet). Lähetetietoja tulee tarkistaa vähintään kahden vuoden välein sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan muuttunut hoitotarvikkeen tarve edellyttää uutta lähetettä tai läheteen päivittämistä.

Asiakkaan tulee tilata hoitotarvikkeet mielellään kaksi (2) viikkoa ennen haluttua toimituspäivää. Näin voidaan turvata hoitotarvikkeiden katkeamaton saanti.

Käytettävät tuotteet

Hoitotarvikejakelussa käytetään Siun soten voimassa olevien hankintapäätösten mukaisia hoitotarvikkeita (sopimustuotteita), jotka on valittu hoitotarvikekilpailuissa. Tuotteet valitaan Mediatriin hoitotarvikeläheteeseen avautuvasta nimikevalikosta. Kaikki hoitotarvikejakelun kautta annettavat hoitotarvikkeet ja niiden arvioitu käyttömäärä kirjataan asiakkaan sairauskertomuksen (Mediatri) hoitotarvikeläheteeseen. Laitteisiin (kuten insuliinipumput, imulaitteet ym.) tarvittavat kertakäyttöiset tarvikkeet kuuluvat hoitotarvikejakelun piiriin. Varsinaiset laitteet ja hoidon aloituksessa tarvittavat tarvikkeet hankitaan hoitavan yksikön kautta.

Sopimustuotteista voidaan poiketa ainoastaan hoidollisin perustein. Mikäli sopimustuotevalikoimasta on tarpeen poiketa, tulee konsultoida tuoteryhmän vastaavaa tai Hoitotarvikeyksikköä erilaisista vaihtoehdoista. Ensisijaisesti vaihtoehto tulee etsiä sopimustoimittajan valikoimista.

Mediatriinimikkeistössä olevat ei-sopimustuotteet tunnistaa nimen edessä olevasta tähdestä. Tähdellä merkityt tuotteet valitessa tulee läheteessä olla hoidollinen perustelu kyseisen tuotteen käytölle. Hoidosta vastaavan tahon tulee kirjata hoidolliset perustelut ei-sopimustuotteen käytöstä asiakkaan sairauskertomukseen. Sopimustuotevalikoimaan kuulumattomat tuotteet kirjataan asiakkaan hoitotarvikeläheteeseen (nimike, ref, kulutusmäärä). Hoitotarvikelähteet, joissa on ei-sopimustuotteita, lähetetään Tiedoksi-PTH otsikolla Hoitotarvikeyksikköön. Läheteessä tulee käydä ilmi hoidollinen perustelu ja selvitys, miksi sopimustuotetta ei voida käyttää.

Tuoteryhmä	Hoitotarvikejakelussa huomioitavaa
AVANNE-TARVIKKEET	Avannetarvikkeet (mm. avannepussit, -levyt, tiivisteet, pastat) jaetaan erikoissairaanhoidon avannehoitajan laatiman yksilöllisen hoitosuunnitelman ja läheteen mukaan. Mikäli asiakkaan avannetarvikkeiden käyttö on vakiintunut, voi

	<p>lähetteen tehdä hoitotarviketilauksen vastaanottava yksikkö. Suolihuuhtelujärjestelmä ja siihen liittyvät tarvikkeet edellyttävät erikoislääkärin kannanottoa.</p> <p>Iho-ongelmissa, sidoksen toimintahäiriöissä tai avannetarvikkeiden kulutusmäärän lisääntyessä asiakasta ohjataan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ottamaan yhteyttä kotisairaanhoidon sairaanhoitajaan, terveyskeskuksen vastaanoton sairaanhoitajaan tai keskussairaalan avannehoitajaan.</p> <p>Avannetarvikkeissa on mahdollisuus siirtyä maksuttomaan kotijakeluun.</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: keskussairaalan vatsakeskus, avannehoitaja</p>
APTEEKKI-NESTEET	<p>Asiakkaan sairauden hoidossa käyttämä keittosuolahuuhde tilataan keskitetysti Siun soten Hoitotarvikeyksiköstä hoitotarvikeyksikko@siunsote.fi Keittosuolahuuhdetta tarvitaan mm. onkalohaavojen tai luuhun ulottuvien haavojen huuhteluun ei-lääkkeettömissä tilanteissa. Lääkelaimennoksissa keittosuola/aqua lääkärin e-reseptillä.</p>
DIABETES-TARVIKKEET	<p>Diabeteksen hoidossa tarvittavat hoitotarvikkeet (mm. insuliinikynät, -ruiskut, kertakäyttöneulat, lansetit, verensokeri- ja ketoaineliuskat) jaetaan yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan. Määrää voi arvioida Käypä hoito- suosituksen avulla. Laitteet (verensokerimittarit, sensorointilaitteet, insuliinipumput) hankkii hoitava yksikkö. Freestyle Libre-mittarit ja sensorit erillisen ohjeen mukaan tyyppin 1. diabeetikoille hoitavan lääkärin määräyksestä. Lansettikynät saa maksutta toimittajalta rikkoutunutta kynää vastaan. Rikkoutuneet kynät voi toimittaa Hoitotarvikeyksikköön, joka keskitetysti lähettää kynät toimittajalle.</p> <p>Insuliinipumpputarvikkeissa on mahdollisuus siirtyä maksuttomaan kotijakeluun muutamien toimittajien kohdalla (Medtronic, Ypsomed, Nordic Infucare).</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: keskussairaala diabetes pkl (aikuiset)/lasten pkl (lapset)</p>
DIALYYSI-TARVIKKEET	<p>Peritoneaalidialyysitarvikkeet jaetaan hoitotarvikejakelun kautta dialyysihoitajan lähetteen perusteella, noin kuukauden tarve kerrallaan. Kotihemodialyysitarvikkeiden hoitotarvikejakelu on keskitetty keskussairaalan dialyysiyksikköön.</p> <p>Yhteys keskussairaalan dialyysiyksikköön epäselvissä tilanteissa ja hoitotarvikemäärän muuttuessa.</p> <p>Tuoteryhmän os3K nefrologinen tiimi (peritoneaalidialyysi)</p>
HAAVANHOITO-TUOTTEET	<p>Hoitava lääkäri/hoitaja määrittelee käytettävät haavanhoitotuotteet (mm. imevät, peittävät, kiinnittävät sidokset, teipit, rasvaverkot) ja niiden määrän. Haavatarvikkeiden saaminen hoitotarvikejakelun kautta edellyttää hoitavan lääkärin arviota haavanhoidon tavoitteesta. Haava ja hoito tulee arvioida säännöllisesti terveydenhuollon ammattihenkilön toimesta, koska haavan paranemisessa saattaa tapahtua muutoksia ja sen myötä hoitoa voi olla tarve muuttaa. Asianmukaisten hoitotarvikkeiden käyttö nopeuttaa haavan paranemista tai estää haavaa pahenemista. Vaikuttavaa ainetta sisältävien (hopea, hunaja ym.) tai kehittyneiden haavasidosten käyttö edellyttää Siun soten haavahoitoon erikoistuneen lääkärin/hoitajan lähetettä tai konsultaatiota. Asiakkaalla voi olla käytössä vain yhtä hoitavaa ainetta sisältävää tuotetta/haava yhdellä kertaa. Asiantuntijaa on konsultoitava myös, mikäli haavatarvikkeiden kulutusmäärä</p>

	<p>lisääntyy huomattavasti tai haavanhoito pitkittyy. Konsultaatiovastaus kirjataan hoitotarvikeläheteeseen kohtaan Peruste hoitotarvikkeelle.</p> <p>Asiakas maksaa itse lyhytaikaisessa (alle 3 kk) haavanhoidossa kaikki haavanhoitotarvikkeet itse. Asiakas maksaa aina itse myös reseptillä hankittavat haavanhoitotuotteet. Mikäli terveydenhuollon ammattilaisen arvion mukaan haavanhoito tulee toteuttaa vastaanotolla, käytetään haavanhoidossa vastaanoton haavanhoitotarvikkeita (myös lyhytaikaisessa hoidossa). Vastaanotolla käytettävät haavanhoitotuotteet hankitaan yksikön kustannuspaikalle.</p> <p>Juomakelpoinen vesi riittää kotiloissa useimmiten haavan puhdistamiseen. Steriiliä keittosuolaa myönnetään terveydenhuollon ammattihenkilön arvioiman tarpeen mukaan (onkalohaava, luuhun ulottuva haava tai juomakelpoista vettä ei saatavilla). Haavatuotteiden kostutukseen käy kraanavesi, mikäli se muutoin sopii haavan puhdistukseen. Perustelu keittosuolahuuhteen tarpeelle kirjataan hoitotarvikeläheteeseen (Peruste hoitotarvikkeelle).</p> <p>Haavanhoidossa tarvittavat haavanhoitotarvikkeet (kyretit, suonikanyylit, kertakäyttökateetit) hankitaan hoitoa toteuttavaan yksikköön (esim. kotihoitoon), sillä ne ovat työntekijän työssään käyttämiä välineitä (vrt. atulat, saksit). Alipainehaavahoitoon tarkoitetut tuotteet hankkii hoitava yksikkö omalta kustannuspaikalta, sillä asiakas itse ei toteuta alipainehaavahoitoa. Hoito on usein myös lyhytaikaista: tuotteita ei kannata hankkia yhdelle asiakkaalle kuukauden tarvetta vastaavaa määrää.</p> <p>Painehaavojen ennaltaehkäisyyn tarvittavat tuotteet annetaan Mediatriin kirjatun Braden-riskiarvion sekä terveydenhuollon ammattilaisen tekemän kliinisen arvion perusteella keskisuuren, korkean ja erittäin korkean painehaavariskin asiakkaille. Braden-arvion tulos kirjataan hoitotarvikeläheteeseen (peruste hoitotarvikkeelle) ja arvio tulee uusia kolmen kuukauden välein. Haavatuotteiden lisäksi myös muut painehaavariskiä pienentävät toimenpiteet tulee ottaa käyttöön.</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: keskussairaala kirpkl haavanhoitaja</p>
<p>HENGITYSTÄ TUKEVAT LAITTEET (C-PAP maskit ym.) JA IMUJEN TARVIKKEET</p>	<p>Hengitykseen liittyvien apuvälineiden tarvearvion ja päätöksen niiden käyttöönotosta tekee Siun soten erikoislääkäri. Varsinaiset laitteet hankitaan aina apuvälineenä ja ne hallinnoidaan Effectorissa. Asiakkaalle luovutetaan myös laitteen käyttöön liittyvät lisävarusteet (letkut, maskit jne.) ns. apuvälineen lisävarusteena vielä esh:ssa tapahtuvassa 1 vuoden kontrollissa tai kunnes toimiva hoitolinja on löytynyt. Sen jälkeen laitteiden lisävarusteet hankitaan hoitotarvikejakelun kautta. CPAP-maski vaihdetaan kerran vuodessa. Kulmakappeleet tulevat maskin mukana. Sopimustuotteet löytyvät Mediatriin tuotelistauksesta. Sovitusmaskit hankitaan yksikön kustannuspaikalle.</p> <p>Imulaitteisiin tarvittavat hoitotarvikkeet (mm. imukatetit, imuletkut) jaetaan hoitotarvikejakelun kautta. Imuletkun huuhteluun soveltuu pääsääntöisesti juomakelpoinen kraanavesi.</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: Siun sote unihoitaja (CPAP-tarvikkeet), keskussairaala keuhkopkl (happihoito). Ammattiautoilijoiden CPAP-tarvikkeiden jakelusta vastaa keuhkopoliklinikka.</p>

IMMUNOGLOBU- LIINIPUMPPU- TARVIKKEET	<p>Immunoglobuliinipumput hankkii hoitava yksikkö.</p> <p>Pumppuihin tarvittavat kertakäyttöiset hoitotarvikkeet yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan hoitotarvikejakelun kautta. Tarve on n. yksi infuusiosetti/vko (lääke annostellaan kerran viikossa).</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: keskussairaala reumakeskus/infektiopkl</p>
INKONTINENSITA RVIKKEET (VAIPAT)	<p>Inkontinenssituotteet (vaipat, hygieniahousut, tippasuojat) toimitetaan asiakkaille kotiinkuljetuksena 3 kk tarvetta vastaava määrä kerralla. Hoitotarvikejakeluun kuuluvat tuotteet keskivaikeasta, vaikeasta tai erittäin vaikeasta uloste- ja/tai virtsainkontinenssista kärsiville potilaille, joilla on virtsankarkailuun vaikuttava diagnoosi ja suojien tarve arvioidaan pitkäaikaiseksi (yli 3 kk). Inkontinenssin muut hoitomahdollisuudet tulee arvioida ennen siirtymistä inkontinenssisuojien käyttöön.</p> <p>Asiakas maksaa itse: lievään virtsankarkailuun tarkoitettut inkontinenssituotteet (virtsa karkaa pieniä määriä harvoin/ponnisteltaessa). Jos asiakas tarvitsee vain yhden suojan vuorokaudessa, ei kyseessä välttämättä ole keskivaikeaksi tai vaikeaksi luokiteltava sairaus. Tällöin asiakas kustantaa suojat itse, ellei hoitotarvikelähetteessä kuvata perustetta tuotteen poikkeavalle kulutukselle.</p> <p>Inkontinenssituotteiden määrä lasketaan asiakkaan päivittäisen tarpeen mukaisesti. Yksilöllisen tarpeen määrittelee hoitava lääkäri/hoitaja. Tarve kuvataan hoitotarvikelähetteeseen. Mikäli tarvikkeiden kulutusmäärä lisääntyy, tulee arvioida imukyvyn riittävyys (tuotteen vaihto). Yö- ja päiväsuojat tulee olla erikseen. Yösuojia (Maxi, Ultima) saa yhden/vrk. Ultima -imukykyisen suojan saa vain erityistapauksissa, kun mikään muu suoja ei riitä (max. yksi kpl/vrk yöksi). Hyvin suunniteltuna inkontinenssituotteiden määrä on keskimäärin 2–4 suojaa/vrk. Inkontinenssituotteista erillinen ohje.</p> <p>Vuodesuojat (kroonikkovaippa, lehtivaippa, Tena Bed, kertakäyttöpoikkilakanat) ja tuplavaipat (inkontinenssisuojan sisälle laitettava toinen suoja) eivät kuulu hoitotarvikejakeluun.</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: Siun sote hoitotarvikeyksikkö</p>
RAVINTO-AVANNE (PEG)-TARVIKKEET	<p>Ravintoavanne (PEG)-tarvikkeet (mm. syöttönäpät, gastrostomialetkut, ruiskut) jaetaan erikoissairaanhoidon PEG-hoitajan laatiman yksilöllisen hoitosuunnitelman ja lähetteen mukaan. Mikäli asiakkaan tarvikkeiden käyttö on vakiintunut ja tuotteet ovat sopimustuotteita, voi lähetteen tehdä hoidosta vastaava taho/hoitotarvikelähetteen vastaanottava yksikkö.</p> <p>Toimintahäiriöissä tai tarvikkeiden kulutusmäärän lisääntyessä asiakasta ohjataan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ottamaan yhteyttä kotisairaanhoidon sairaanhoitajaan, terveyskeskuksen vastaanoton sairaanhoitajaan tai keskussairaalan PEG-hoitajaan tai avannehoitajaan.</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: keskussairaala vatsakeskus PEG-hoitaja/avannehoitaja</p>

TRAKEOSTMIA-TARVIKKEET	<p>Henkitorviavannetarvikkeet (mm. trakeostomiakanyylit, suodattimet, suihkusuojat) jaetaan erikoissairaanhoidon korvapoliiklinikan laatiman yksilöllisen hoitosuunnitelman ja lähetteen mukaan. Mikäli asiakkaan tarvikkeiden käyttö on vakiintunut ja tuotteet ovat sopimustuotteita, voi lähetteen tehdä hoidosta vastaava taho/hoitotarviketilauksen vastaanottava yksikkö.</p> <p>Toimintahäiriöissä asiakasta ohjataan ottamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa yhteyttä korvapoliiklinikalle.</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: keskussairaala, korvapoliiklinikka</p>
UROLOGISET TARVIKKEET	<p>Urologiset tarvikkeet (mm. kerta- ja kestopatetit, virtsapussit, virtsanohjaimet) yksilöllisen hoitosuunnitelman ja lähetteen mukaan. Mikäli asiakkaan tarvikkeiden käyttö on vakiintunut ja tuotteet ovat sopimustuotteita, voi lähetteen tehdä hoidosta vastaava taho/hoitotarviketilauksen vastaanottava yksikkö.</p> <p>Toimintahäiriöissä tai tarvikkeiden kulutusmäärän lisääntyessä asiakasta ohjataan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ottamaan yhteyttä kotisairaanhoidon sairaanhoitajaan, terveyskeskuksen vastaanoton sairaanhoitajaan tai keskussairaalan uroterapeuttiin.</p> <p>Urologisissa tuotteissa on usein mahdollista siirtyä kotijakeluun (kun soveltuvat tuotteet löytyneet ja käyttö pitkäaikaista). Leikkausta odottaville asiakkaille tilataan tuotteita n. 1 kk tarvetta vastaava määrä.</p> <p>Tuoteryhmän vastaava: keskussairaala kirpkl uroterapeutti</p>
EIVÄT KUULU HOITOTARVIKEJAKELUUN	<p>Hygieniaan ja perushoittoon kuuluvat tuotteet (pesuvoiteet, pesulaput, vuodesuojat), kaarimaljat, vanupuikot, mehupillit, ruokaliinat, nenäliinat, juomamukit, virtsapullot, atulat, sakset, pumpulikäsineet, laastarit, lääkinnälliset hoito-/tukisukat, lääkelasin kannet</p> <p>Ravintovalmisteet, lääkevalmisteet, perusvoiteet, käsihuuhe</p> <p>Työntekijän suojaamiseen tarvittavat suojaimet (työnantaja kustantaa)</p> <p>Epäselvissä asioissa hoitotarvikkeiden kuulumisesta hoitotarvikejakeluun voi kysyä Hoitotarvikeyksiköstä.</p> <p>Hoitotarvikeohjeesta on mahdollista poiketa asiakkaan hoitosuunnitelman perusteella, mikäli tuotteita tarvitaan perustellusta syystä pitkäaikaissairauden hoidossa. Näissä tapauksissa tulee ottaa yhteys Hoitotarvikeyksikköön. (ks. seuraava kappale)</p>
ERITYISESTÄ SYYSTÄ MAKSUTTOMAAN HOITOTARVIKEJAKELUUN KUULUVAT (TARVE PERUSTELTAVA)	<p>Kertakäyttökäsineet eivät tavanomaisesti kuulu hoitotarvikejakeluun. Näitä voidaan kuitenkin antaa asiakkaan, omaisen tai henkilökohtaisen avustajan käyttöön suoliuuhtelutarvikkeiden tai imulaitteiden käytön yhteydessä (työntekijöiden suojaimet hankkii työnantaja). Nitrilikäsineitä vain tilanteissa, joissa käsitellään lääkkeitä. Perhehoito rinnastetaan omaishoittoon. Hoitotarvikelähetteenä tulee kuvata, kenen käyttöön käsineet/käsihuuhe tulevat. Käsineitä ja käsihuhdetta toimitetaan hoitotarvikejakelussa vain pitkäaikaissairauden hoidossa tarvittava määrä.</p>

	<p>Käsihuuhte ja ihon desinfektiopyyhkeet eivät kuulu tavanomaisesti hoitotarvikejakeluun, muuten kuin tarkkaa aseptiikkaa vaativissa tilanteissa (esim. dialyysihoito, suonensisäinen neste- ja lääkehoito). Haavanhoidossa tarvittavia välineitä (mm. kyretti, ruisku) voidaan antaa kotiin, mikäli asiakas itse tai omainen hoitaa haavaa. Tämä on kuvattava läheteessä. Tarvikkeita annetaan vain asiakkaan/omaisen toteuttamaa hoitoa vastaava määrä.</p> <p>Kotona omaisen hoidossa olevan asiakkaan hoitoon voidaan antaa myös tarvikkeita, jotka eivät tavanomaisesti kuulu hoitotarvikejakeluun (kuten vuodesuojat, poikkilakanat, pesulaput, suun kostutustikut), mikäli ilman hoitotarvikkeita asiakas siirtyisi pysyvästi laitoshoitoon (ja asiakkaan toive on olla kotona). Hoidosta vastaavan tahon tulee perustella hoitotarvikkeiden tarve ja kirjata tuotteet Mediatriin muiden hoitotarvikkeiden tapaan (lähete ja jakelu). Epäselvissä tilanteissa asiasta päättää hoidosta vastaavan tahon palvelupäällikkö.</p> <p>Tuotteet, jotka kuuluvat hoitotarvikejakeluun vain erityisesti perustellusta syystä, löytyvät kohdasta ”Erityisestä syystä maksuttomaan hoitotarvikejakeluun kuuluvat”. Kun tästä ryhmästä valitaan tuotteita asiakkaan käyttöön, tulee lähete aina laittaa tiedoksi Hoitotarvikeyksikköön (Tiedoksi-PTH otsikko ja vastaanottajana Hoitotarvikeyksikkö). Läheteessä tulee olla perustelu hoitotarvikkeiden käytölle. Tarvittaessa läheteen tekijältä pyydetään tarkennuksia läheteeseen.</p> <p>Epäselvissä asioissa hoitotarvikkeiden kuulumisesta hoitotarvikejakeluun voi kysyä Hoitotarvikeyksiköstä.</p>
EI-SOPIMUS-TUOTE (TARVE PERUSTELTAVA)	<p>Hoitava taho määrittää tarpeen sopimustuotevalikoimaan kuulumattoman tuotteen käytölle. Perusteluissa on tuotava ilmi, miksi sopimustuote ei käy. Edeltäviä tuotekokeiluja sopimusvalikoiman tuotteilla voi käyttää perustelun tukena. Tuoteryhmän asiantuntijoita/hoitotarvikeyksikköä voi hyödyntää korvaavaa tuotetta etsittäessä.</p> <p>Hoitotarvikeyksikkö täydentää Ei-sopimustuotteiden luetteloa Mediatriin sitä mukaa, kun sopimustuotevalikoimaan kuulumattomia, hoidollisin syin perusteltuja tuotteita tulee vastaan. Kun sopimustuotevalikoiman tuotteet eivät sovellu asiakkaan hoitoon, lisätään ei-sopimustuote Mediatriin nimikkeistöön otsikkoon ”EI SOPIMUSTUOTE”. Kun tästä ryhmästä valitaan tuotteita asiakkaan käyttöön, tulee lähete aina laittaa tiedoksi Hoitotarvikeyksikköön (Tiedoksi-PTH otsikko ja vastaanottajana Hoitotarvikeyksikkö). Läheteessä tulee olla perustelu hoitotarvikkeiden käytölle. Tarvittaessa läheteen tekijältä pyydetään tarkennuksia läheteeseen.</p> <p>Ennen ei-sopimustuotteen lisäämistä Mediatriin, tulee hoitavan yksikön selvittää tuotteen nimi, ref-koodi, pakkauskoko, pienin toimitettava määrä, tuotteen valmistaja, tavarantoimittaja, tuotteen hinta sekä muut tuotteen tilaamiseen liittyvät kustannukset (esim. rahtikulut, pientoimituslisä, laskutuslisä).</p>

Hoitotarvikelähete ja hoitotarvikejakelu Mediatriin

Hoitotarvikejakelu perustuu asiakkaalle hoitavan tahon toimesta laadittuun hoitotarvikeläheteeseen. Lähetteen voi tehdä hoitotarviketilauksen vastaanottava taho, mikäli asiakkaan tuotteet ovat sopimustuotteita, niiden käyttö on vakiintunutta ja niiden käytölle löytyy perustelu sairauskertomuksesta. Hoitotarvikelähete kirjataan aina Mediatriin (HOI-PTH) niissä yksiköissä, joissa Mediatri on käytössä. Läheteeseen kirjataan jokaisen hoitotarvikkeen kohdalle erikseen arvioitu tarvikkeen kulutus (esim. kpl/pvä, kpl/vko, pkt/kk). Näiden tietojen perusteella arvioidaan asiakkaalle tilattavien tuotteiden määrä. Läheteeseen on myös hyvä kirjata asiakkaan kanssa sovittu jatkosuunnitelma (esim. tuleeko tuotteet tilata heti vai vasta asiakkaan yhteydenoton perusteella).

Lähete päivitetään kahden vuoden välein sekä aina asiakkaan hoitotarvikkeiden vaihtuessa tai kulutusmäärän kasvaessa. Hoitotarvikelähetteen voimassaolon voi lopettaa kokoaan pääotsikolla Hoitotarv.LOPETUS ja valitsemalla tuotteet, joita asiakas ei enää tarvitse. Hoitotarvikelähetteen voi päivittää kirjauksella HOI-PTH lehdelle (hoitotarvikkeiden tarve jatkuu, jatketaan x.x.2019 kirjattua hoitotarvikelähetettä). Lähetettä ei ole tarpeen tehdä uudelleen, mikäli tuotteet tai niiden kulutusmäärä ei muutu.

Siun Soten hoitotarvikeyksikössä tehdään asiakkaalle toimitettavista tuotteista jakelukirjaus Mediatriin HOI-PTH-lehdelle (Hoitotarv.JAKELU). Jakelukirjauksen yhteydessä tulee kirjata myös suoritteet (kuinka paljon kyseistä tuotetta asiakas on saanut). Kotijakelun piirissä olevien asiakkaiden hoitotarvikkeet kirjataan luovutetuiksi toimittajien laskutustietojen perusteella hoitotarvikeyksikössä.

Lisätietoja ohjeissa Hoitotarvikelähetteen tekeminen Mediatriin ja Hoitotarvikejakelun kirjaaminen Mediatriin.

Yksityiset toimijat

Siun sote kustantaa hoitotarvikkeet henkilöille, joiden kotikunta on Siun soten alueella. Hoitotarvikelähete kirjataan Mediatriin yksiköissä, joissa Mediatri on käytössä.

Mikäli hoitotarvikkeita edellyttävä pitkäaikaissairaus on todettu yksityisessä hoitolaitoksessa, tulee yksityisen toimijan laatima paperinen hoitotarvikelähete toimittaa Siun soten hoitotarvikeyksikköön tarkistettavaksi ja Mediatriin kirjattavaksi. Tarvittaessa Hoitotarvikeyksikkö pyytää lisäselvitystä hoitotarvikkeiden tarpeeseen vaikuttavista seikoista. Paperiseen läheteeseen kirjataan tuotteen nimi, tuotekoodi eli ref, arvioitu kulutus sekä hoitotarvikkeiden jakeluun oikeuttavan pitkäaikaissairauden diagnoosi. Haavahoitotuotteiden saaminen hoitotarvikejakelusta edellyttää lääkärin arviota haavahoidosta.

Siun soten Hoitotarvikeyksikkö lisää yksityisille toimijoille (myös asiakas tai hänen asioitaan hoitava henkilö) jatkotilausoikeuden toimittajien kotitilausjärjestelmiin (esim. inkontinenssituotetilaus). Uusien asiakkaiden lisääminen sekä tilattavien tuotteiden tai niiden määrän muuttaminen tapahtuu Hoitotarvikeyksikössä ja edellyttää uutta lähetettä tai muutosviestiä kotijakelujärjestelmässä. Hoitotarvikkeet valitaan Siun soten sopimustuotevalikoimasta. Sopimustuotevalikoimasta voidaan poiketa vain hoidollisin perustein (ks.

sopimustuotevalikoimaan kuulumattomat tuotteet). Yksityinen hoitolaitos tai asiakas maksaa tuotteet, jotka eivät kuulu asiakkaalle maksuttomaan hoitotarvikejakeluun.

Toimitustavat

Hoidon katkeamattomuuden turvaamiseksi asiakkaan on tehtävä tilaus kaksi (2) viikkoa ennen haluamaansa haku- tai toimituspäivää. Hoitotarvikkeet toimitetaan tilauksessa valittuun Postin noutopisteeseen. Posti lähettää asiakkaalle saapumisilmoituksen tekstiviestillä tai kirjepostina. Lähetys tulee noutaa 7 vuorokauden kuluessa, muuten se palautuu takaisin hoitotarvikejakeluun.

Siun soten kotihoidon ja palveluasumisen piirissä olevien asiakkaiden tuotteet toimitetaan kotihoidon ja palveluasumisen toimituspisteeseen, josta hoitajat toimittavat tuotteet asiakkaille. Toimittajien kotijakeluun sisältyy neljä maksutonta toimitusta vuodessa eli yhdellä kerralla toimitetaan noin kolmen kuukauden hoitotarvikkeet. Kotijakeluun voivat siirtyä vain asiakkaat, joiden hoidon tarve on vakiintunut. Ylimääräiset toimitukset maksaa asiakas itse (kotona olevat asiakkaat) tai yksikkö (palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen). Kotijakelusta lisätietoja antaa Hoitotarvikeyksikkö.

Hoitotarvikkeiden noutamatta jättäminen

Asiakkaan tulee noutaa tuotteet Postin antaman ohjeistuksen mukaisesti. Mikäli asiakas ei nouda pakettia sovituksessa ajassa, palautuu se hoitotarvikeyksikköön. Asiakkaan tulee tilata tuotteet uudelleen. Tuotteiden palautuksesta sovitaan keskusvaraston/tavaran toimittajan kanssa. Hankintaesityksellä tilatut tuotteet tulee palauttaa toimittajalle kuukauden sisällä tilauksesta ja pakkausten tulee olla avaamattomia. Toimittaja ei ole velvollinen korvaamaan tuotteista täyttä hintaa. Asiakkaalta palautuneita steriilejä tuotteita ei voi siirtää toisen asiakkaan käyttöön. Näitä tuotteita voi hyödyntää esimerkiksi henkilökunnan koulutuksessa tai potilasohjauksessa. Avaamattomissa ja siistikuntoisissa pakkauksissa olevia tehdaspuhtaita tuotteita voi käyttää muilla asiakkailla.

Hoitokotiin/kotiin siirtyvät asiakkaat – akuutti hoitotarvikkeen tarve

Mikäli asiakkaan pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvitaan hoitotarvikkeita välittömästi, annetaan hoitotarvikkeet asiakkaalle suoraan hoitavasta yksiköstä/kotiuttavasta yksiköstä siihen saakka, että asiakas saa tuotteet hoitotarvikejakelun kautta (n. 2 viikon tarve). Hoitotarvikkeiden puute ei saa johtaa hoidon katkeamiseen. Tarvittaessa asiakas voi noutaa tuotteet hoitavasta yksiköstä (viime kädessä hoitotarvikkeet maksaa joka tapauksessa Siun sote). Hoitotarvikelähete laitetaan Tiedoksi-PTH otsikolla hoitotarvikejakeluun (Hoitotarvikejakelu, Siun Sote tai Hoitotarvikejakelu, inkontinenssituotteet), mikäli asiakkaan tarvitsemia tuotteita tulee tilata heti. Mediatri-työviesteissä on kantojen välillä 1 – 2 vrk:n viive tietojen siirtymisessä. Kiireellisissä tilanteissa hoitava taho voi tilata asiakkaalle hoitotarvikkeita sähköpostilla/puhelimitse jo ennen kotiutusta hoitotarvikejakelusta. Asiakkaalle mukaan annetut hoitotarvikkeet sekä mahdolliset tehdyt tilaukset kirjataan hoitotarvikelähetteen (Jatkosuunnitelma).

Hoitotarvikeyksikön kustannuspaikalta ei saa tilata tuotteita yksikön tai henkilökunnan käyttöön.

Tuotteiden tilaus ja tuotekokeilut

Hoidon aloitukseen liittyvät kustannukset kuuluvat hoitavan yksikön kustannuspaikalle, tämä sisältää myös kokeiltavat hoitotarvikkeet. Akuutin vaiheen aikana hoitotarvikkeiden tarve voi muuttua nopeasti ja ennen toimivan hoitolinjan löytymistä saatetaan kokeilla useita erilaisia tuotteita. Tuotekokeilut kirjataan Mediatriin. Sopivan tuotteen löydyttyä, tehdään hoitotarvikelähete ja tämän jälkeen asiakas voi tilata tarvikkeet hoitotarvikeyksiköstä. Tuotteiden vaihtamiseen johtaneet syyt tulee kirjata sairauskertomukseen tarkasti.

Maksut

Hoitotarvikkeet luovutetaan asiakkaalle maksutta. Niistä ei peritä omavastuuosuuksia tai toimitusmaksuja. Toimittajien kotijakeluun kuuluu neljä maksutonta toimitusta vuodessa. Tiheämmät toimitukset maksaa asiakas/asumisyksikkö.

Hoitotarvikkeiden jakelua ja kustannuksia seurataan yksilö- ja yksikkökohtaisesti Hoitotarvikeraportin avulla (QlikSense -Everyone). Mediatriiraportit perustuvat kirjattuihin lähetteisiin sekä jakelutietoihin. Lisäksi hoitotarvikkeekustannuksia seurataan laskutustietojen perusteella. Hoitotarviketilauksissa tulee ilmoittaa asiakkaan Mediatriinnumero ja kotikunta, jotta laskut voidaan kohdistaa kuuluvaksi hoitotarvikejakeluun.

Mikäli asiakas ei ole oikeutettu maksuttomiin hoitotarvikkeisiin (ei hoidollista perustetta/todettua pitkäaikaissairautta) ja hänellä ei ole varaa ostaa hoidossaan tarvitsemiaan tuotteita, on ensisijaisena ratkaisuna hakea KELA:n toimeentulotukea. Siun soten erikoissairaanhoidon (Tikkamäki) somaattisen hoidon sosiaalityöntekijät (puhelin 013-3300) antavat konsultaatioapua Siun soten työntekijöille ja ohjausta tarvittaessa mm. asiakkaan kokonaistilanteen selvittämiseksi ja mahdollisten muiden tukien hakemiseksi. Asiakas saa tarvittaessa apua sosiaalityön päivystyksestä ympäri vuorokauden.

Ulkopaikkakuntalaiset

Ulkopaikkakuntalaisilta (Siun soten ulkopuoliset kunnat) edellytetään omassa kunnassa tehtyä maksusitoumusta ja hoitosuunnitelmaa, josta käy ilmi käytettävät hoitotarvikkeet. Jos henkilö asuu tai oleskelee säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti kotikuntansa ulkopuolella työn, opiskelun, vapaa-ajan vieton, lähiomaisen tai muun läheisen asumisen tai muun vastaavan syyn vuoksi, hän voi käyttää hoitosuunnitelmansa mukaisen hoidon toteuttamiseen myös muun kuin kotikuntansa perusterveydenhuollon palveluja hoidosta vastaavan terveyskeskuksen muuttumatta. Tilapäisestä oleskelusta on kuitenkin tehtävä tilapäinen terveysaseman vaihto. Terveysaseman vaihtamisesta on tehtävä kirjallinen ilmoitus sekä nykyiselle että tulevalle terveysasemalle paperisella lomakkeella. Tällöin henkilö saa hoitosuunnitelman mukaisesti pitkäaikaishoitoon tarvitsemansa hoitotarvikkeet sen paikkakunnan terveysasemalta, jossa hän säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti oleskelee. Mikäli maksusitoumusta tai terveysaseman vaihtoa ei ole, saa asiakkaalle luovuttaa vain päivystyksellisen määrän hoitotarvikkeita.

Ulkopaikkakuntalaisten osalta laskutetaan asiakkaan kotipaikkakuntaa luovutetuista tuotteista. Lisäksi laskutetaan sairaanhoitajakäynti. Laskutus tehdään Mediatriin kautta samassa yhteydessä, kun kirjataan hoitotarvikkeiden jakelu. Ulkopaikkakuntalaisten hoitotarvikkeiden jakelu tilastoidaan Muu- tapahtuman kautta. Tarkka ohje ulkopaikkakuntalaisten laskutuksesta ohjeessa Hoitotarvikejakelun kirjaaminen Mediatriin (sekä Siun soten laskutusohje).

Vakuutusten korvaamat hoitotarvikkeet

Asiakkaan hoidon ja hoitotarvikkeiden tarve kirjataan asiakkaan sairauskertomukseen tavanomaiseen tapaan. Vakuutusten korvaamista hoitotarvikkeista, niiden määrästä sekä tilaus- ja maksukäytännöistä sovitaan kunkin asiakkaan osalta erikseen. Sopijaosapuolet ovat asiakas, Siun sote ja asiakkaan vakuutusyhtiö. Sovitut asiat sekä asiakkaan vakuutusyhtiö ja vahinkonumero kirjataan asiakkaan hoitotarvikeläheteeseen Mediatriin muiden asiakkaalle maksutonta hoitotarvikejakelua koskevien tietojen kanssa. Hoitotarvikejakelu kirjataan tavanomaiseen tapaan, mutta kaikki jakelukirjaukset laitetaan tiedoksi-PTH otsikolla Hoitotarvikeyksikköön. Hoitotarvikeyksikkö tekee laskutuksen kerran kuukaudessa vakuutusyhtiölle.

Hoitotarvikeyksikön yhteystiedot

Hoitotarvikeyksikkö, Siun Sote

Raatekankaantie 4

80100 Joensuu

p. 013 330 9050 (ma-to klo. 12-15 ja pe klo. 12-14).

hoitotarvikeyksikko@siunsote.fi

Lähteet ja lakiperusteet

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 § 5

Terveydenhuoltolaki 1326/2010 § 24-25, § 47

Sosiaali- ja terveysministeriön Kuntainfo 4/2013

Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys kuntien hoitotarvikejakelusta, Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:28

2 Siunsote_HOI_TYOOHJE_Hoitotarvikejakeluti laus_yksityiset_palvelun_tarjoajat

Työohje: Hoitotarvikejakelutilaus yksityiset palvelun tarjoajat

Vastuualue: Terveys- ja sairaanhoitopalvelut
Erikoisala/Palvelualue/Yksikkö: Hoitotarvikeyksikkö
Hyväksyjä: Maija Tietäväinen
Laatija: Reija Martikainen
Hyväksytty: 12.8.2021
Päivitetty: 30.8.2022
Voimassa: 30.8.2024

Hoitotarvikkeiden tilaukset tehdään keskitetysti sähköpostilla tai yksittäiset tilaukset sähköisen tilauslomakkeen avulla verkkopalvelussa.

Toivomme tilausten keskittämistä, tällöin tilaukset voi tehdä sähköpostitse hoitotarvikeyksikön sähköpostiin hoitotarvikeyksikko@siunsote.fi
Hoitotarvikkeet toimitetaan Postin avulla valittuun Postin asiointipisteeseen tai suuremmissa tilauksissa, sovittuun toimitusosoitteeseen. Aiemmin käytössä olleet noutokaapit ovat jääneet pois käytöstä. Poikkeuksena keskussairaalan noutoautomaatti, jonne voi edelleen tilata hoitotarvikkeet entiseen tapaan toistaiseksi.

Hoitotarvikkeiden tilaaminen

Suosittelemme tilausten keskittämistä ja tilauksien tekemistä kootusti sähköpostiin hoitotarvikeyksikko@siunsote.fi

Yksittäiset tilaukset voi tehdä sähköisellä tilauslomakkeella. Sähköisen tilauslomakkeen käyttö ei vaadi vahvaa tunnistautumista ja sillä voi tilata tarvikkeet myös toiselle henkilölle.

Linkki sähköiselle tilauslomakkeelle sekä ohje tilauslomakkeen käytöstä löytyvät Hoitotarvikejakelun [www-sivuilta](http://www.sivuilta).

Sähköinen tilauslomake <https://miunpalvelut.fi/siunsote/hoitotarviketilaus>

Ammattilaisille tarkoitettu puhelinpalvelu on tarkoitettu pääsääntöisesti ohjaukseen ja neuvontaan p. 0133309050 ammattilaisten yhteydenotot (ma-to klo 12-15 ja pe klo 12-14).

Yksityiset hoivakodit

Suosittelemme, että yhdellä kertaa tilataan tuotteita useammalle asiakkaalle kerrallaan. Tällöin tuotteet toimitetaan Postin kotipaketina suoraan hoitavaan yksikköön. Tällöin pakkaamme tuotteet samaan pakettiin ja paketissa tuotteet on eritelty asiakkaiden mediainumeroilla omiin pienempiin paketteihinsa.

Tilausvaiheessa on tärkeää ilmoittaa

- tilaus tulee yksityisestä hoitokodista
- asiakkaan mediatrinumero
- toimitusosoite
- valitse toimitustapavaiheessa kotiinkuljetus (mikäli tilauksia on enemmän kuin yksi)
- hoitavan yksikön nimi
- hoitavan yksikön puhelinnumero (Postilta tulee soitto, ennen kotipaketin toimitusta)

Ilman edellä mainittuja tietoja, emme tilausta pysty käsittelemään.

Yksityiset kotihoidot

Yksityiset kotihoidot voivat tilata hoitotarvikkeet asiakkaiden puolesta sähköisellä tilauslomakkeella. Tällöin kyseessä on yleensä yksittäisten pakettien toimituksesta ja paketit toimitetaan asiakkaan/kotihoidon valitsemaan Postin noutopisteeseen.

Tilausta tehdessä on hyvä huomioida noutaako asiakas paketin itse vai noutaako paketin kotihoidon työntekijä ja lähetetäänkö tekstiviesti-ilmoitus paketin saapumisesta asiakkaan puhelinnumeroon vai kotihoidon työntekijän puhelinnumeroon.

3 Siunsote_LOMAKE_Taustatietolomake_paivy stykseen

KOTIHOIDON/ASUMISPALVELUJEN ASIAKKAAN TAUSTATIELOMAKE/HOITAJAN LÄHETE PÄIVYSTYKSEEN

Ikäihmisten palveluohjaus, yhteispäivystys

Laatijat: Mervi Ryhänen, Sari Pekkala (sari.pekkala1@siunsote.fi)

Hyväksyjät: Susanna Wilen, Eija Rieppo

Hyväksytty: 26.5.2021

HENKILÖTIEDOT		
Nimi:	Omainen:	
Henkilötunnus:	Omaisien puh.nro:	Ilmoitettu siirrosta päivystykseen: <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
ERISTYSTARVE: <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä, mikä eristys?	ALLERGIAT: <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä, mikä?	
TESU: <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei	DNR päätös: <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei	HOITOTAHTO: <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei

ESITIEDOT				
Miten vointi on nyt huonontunut?				
Milloin oireet alkoivat?				
Pysyvät sairaudet				
Pysyvä lääkitys, annettu lääkelistan mukaan viimeksi: pvm		klo		
Erillinen lääkelista mukana <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei				
Pysyvän lääkityksen lisäksi tänään annetut lääkkeet/klo:				
Lääkkeenotossa <input type="checkbox"/> autettava <input type="checkbox"/> valvottava				
ENNEN LÄHETTÄMISTÄ TEHTÄVÄT TUTKIMUKSET	Verenpaine: Ortostaattiset/pvm:	Pulssi:	SPO2:	Poikkeaako hengitys normaalista, miten?

TOIMINTAKYKY JA PALVELUJEN TARVE ennen nykyvaivan alkamista

<p>Liikkuminen:</p> <input type="checkbox"/> itsenäisesti <input type="checkbox"/> avustettuna <input type="checkbox"/> kävelykeppi <input type="checkbox"/> kyynärsauvat <input type="checkbox"/> rollaattori <input type="checkbox"/> pyörätuoli <input type="checkbox"/> vuodepotilas <p>Avun tarve päivittäisissä toiminnoissa:</p> <input type="checkbox"/> syöminen/juominen <input type="checkbox"/> henkilökohtaisen hygienian hoito <input type="checkbox"/> pukeutuminen <input type="checkbox"/> kontinenssi <p>Näkö:</p> <input type="checkbox"/> normaali <input type="checkbox"/> alentunut (silmälasit) <input type="checkbox"/> lähes sokea tai sokea <p>Kuulo:</p> <input type="checkbox"/> normaali <input type="checkbox"/> alentunut (kuulolaite) <input type="checkbox"/> lähes kuuro tai kuuro	<p>Psyykinen tila:</p> <input type="checkbox"/> normaali <input type="checkbox"/> ajoittain harhainen <input type="checkbox"/> sekava <input type="checkbox"/> aggressiivinen <p>Muistitoiminnot:</p> <input type="checkbox"/> normaali <input type="checkbox"/> lievästi häiriintynyt <input type="checkbox"/> keskivaikeasti häiriintynyt <input type="checkbox"/> vaikeasti häiriintynyt <p>Asuminen omassa kodissa:</p> <input type="checkbox"/> kerrostalo <input type="checkbox"/> rivitalo <input type="checkbox"/> omakotitalo <p>JOS tuettu asuminen, mikä</p> <input type="checkbox"/> perhekoti <input type="checkbox"/> ryhmäkoti <input type="checkbox"/> palveluasuminen <input type="checkbox"/> tehostettu palveluasuminen	<p>Asiakkaan säännölliset palvelut:</p> <input type="checkbox"/> kotihoito x vrk/vk/kk <input type="checkbox"/> lääkkeiden jako x vrk/vk/kk <input type="checkbox"/> ateriapalvelu x vk <input type="checkbox"/> muu palvelu, mikä: x vrk/vk/kk <p>Turvaranneke:</p> <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kulunvalvonta <p>Henkilökohtainen avustaja:</p> <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei <p>Asiakkaan mukaan laitettu:</p> <input type="checkbox"/> silmälasit <input type="checkbox"/> kuulolaite <input type="checkbox"/> hammasproteesit <input type="checkbox"/> liikkumisen apuväline, mikä? <input type="checkbox"/> avain <input type="checkbox"/> lompakko <input type="checkbox"/> puhelin
---	---	--

LÄHETTÄVÄN YKSIKÖN TIEDOT

Lähettävän yksikön nimi:

Osoite:

Yksikön puh. (24/7):

Lähettäjän nimi ja ammatti:

Päivämäärä:

Lisätietoja esim. asunnon kunto, esteettömyys (rappuset, kynnykset, kulkuväylät, tavaramäärä), siisteys, jääkaapin sisältö (tyhjä, vanhoja ruokia) jne.

4 Vainajien_Siirtokuljetuspalvelu_ohje_asumis palvelut

Vainajien siirtokuljetuspalvelut

Vastuualue: Siun soten sosiaalihuoltolain mukaiset asumispalvelut

Hyväksyjä: Leena Korhonen ja Eija Rieppo

Laatija: Riina Sivonen

Hyväksytty: 25.5.2021

Voimassa: 26.5.2021

VAINAJIEN SIIRTOKULJETUSPALVELUT, SIUN SOTE, 244168 SOPIMUSKAUSI 2020-2021 + OPTIO 2022

Sopimuksen kohde

Sopimus koskee kuolleeksi toteamista tai lääketieteellisen kuolemansyyn selvittämistä varten tarvittavia vainajien kuljetuksia Siun soten alueella. Sopimuksen mukaisia kuljetuksia hankitaan silloin, kun kuolemansyyn selvittämisen ensisijainen vastuuviranomainen on lääkäri ja kuolemansyyn selvittäminen tapahtuu Siun soten lääkärin toimesta. Kukin Siun soten kunta on oma osa-alue. Osa-alueen kuljetukset pitävät sisällään ko. kunnan sisäiset kuljetukset sekä kuljetukset kunnan alueelta Pohjois-Karjalan keskussairaalaan Joensuuhun. Kunnan sisäisissä kuljetuksissa (kuljetus alueen sisällä) vainajan vientipaikkana on vainajaa lähinnä oleva ko. kunnan terveyskeskus.

Tilaaminen

Kuljetukset tilataan puhelimitse.

Kuljetus tilataan ensisijaisesti siitä osa-alueesta eli kunnasta, jossa vainaja on kuollut = vainajan kuolinkunnan palveluntuottajilta.

Kunkin Siun soten kunnan tilausjärjestys löytyy sivulta 3: "Vainajien siirtokuljetuspalveluiden tilausjärjestys" (palveluntuottajat ovat valmiiksi järjestyksessä)

Tilausjärjestyksestä voi poiketa seuraavissa tilanteissa:

1. Kuljetuksen suorittaminen ei ole mahdollista sopimuksen vaatimusten mukaisesti (mm. 2 h vasteajan puitteissa, kun kuljetus tilattu arkipäivisin ma-pe klo 9-16)

- Jos järjestyksessä ensimmäisenä oleva palveluntuottaja ei pysty vastaanottamaan kuljetusta, tämän on ilmoitettava siitä välittömästi tilauksen yhteydessä, ja tällöin kuljetus tilataan osa-alueen järjestyksessä seuraavana olevalta palveluntuottajalta, joka pystyy kuljetuksen suorittamaan. Mikäli seuraavana olevaa palveluntuottajaa ei ole, kuljetus tilataan osa-alueen ulkopuoliselta palveluntuottajalta (**jos osa-alueen**

ulkopuolisia palveluntuottajia ko. kunnassa on, nämä merkitty tilaamisjärjestyksessä s. 3 ”Vainajien siirtokuljetuspalveluiden tilausjärjestys”)

2. Kuljetus on tarpeen tilata vähimmäisvaatimuksen mukaisen asiakaspalveluajan ulkopuolella

- Mikäli tilauksen tekeminen ei ole mahdollista järjestyksessä ensimmäisenä olevalta palveluntuottajalta arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella tarvittavana ajankohtana, palvelu tilataan järjestyksessä seuraavana olevalta palveluntuottajalta, jolla asiakaspalvelua on saatavilla tarvittavana ajankohtana.
- Mikäli kyseisessä osa-alueessa (= kunnassa) ei ole palveluntuottajaa, jolla on saatavilla asiakaspalvelua vähimmäisvaatimuksen ulkopuolisina aikoina ja tarvittavana ajankohtana, kuljetus tilataan osa-alueen ulkopuoliselta palveluntuottajalta, jolta kuljetuksen tilaaminen on mahdollista tarvittavana ajankohtana. **(jos osa-alueen ulkopuolisia palveluntuottajia on, nämä merkitty tilaamisjärjestyksessä s. 3 ”Vainajien siirtokuljetuspalveluiden tilausjärjestys” kunkin kunnan yhteyteen)**

Sivulla 3. ”Vainajien siirtokuljetuspalveluiden tilausjärjestys” on merkitty osa-alueen ulkopuoliset palveluntuottajat tilausjärjestyksessä (mikäli näitä ko. kunnassa on)

Laskutus

Vainajien siirtokuljetusten palveluntuottaja laskuttaa kuljetuksista Siun sotea.

Muuta huomioitavaa

Vainajien siirtokuljetuspalveluiden palveluntuottaja vastaa kokonaisuudessaan vainajan siirrosta, ml. vainajan vastaanottamisesta, nostamisesta, siirtämisestä ja mahdollisesta arkkuun laitosta. Vainajan siirtoon tarkoitettun välineistön tulee olla asianmukainen, vainajan siirtoon tarkoitettu ja sellainen, että vainajan siirto onnistuu vainajan siirtokuljetuspalvelun palveluntuottajan toimesta ilman hoitohenkilökunnan apua.

Kuljetuksen vasteaika on kaksi (2) tuntia silloin, kun kuljetus on tilattu arkipäivisin (ma-pe) klo 9- 16 välillä. Kahden (2) tunnin vasteaika tarkoittaa, että kuljetuksen lähtöpaikassa eli vainajan noutopaikassa on oltava kahden (2) tunnin kuluessa tilauksesta.

Vainajien siirtokuljetuspalveluiden palveluntuottajan tulee kuljettaa poikkeuksellisesti vainaja toisen Siun soten kunnan terveyskeskukseen siinä tilanteessa, että vainaja ei mahdu osa-alueen eli kuolinkunnan terveyskeskukseen.

Vainajien siirtokuljetuspalveluiden tilausjärjestys / 244168 Vainajien siirtokuljetuspalvelut, Siun sote, sopimuskausi 2020-2021 + optio 2022

HEINÄVESI	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot	VAHIMMAISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipäivinä
1. Outokummun Kukka ja Hautauspalvelu Oy	Puh: 045 260 2888, myös päivystysnumero Varanumero: 044 914 2013 (Jari Tarvalainen)	Käyntiosoite: Kummunkatu 12, 83500 Outokumpu Postiosoite: Niittyrinne 2, 83500 Outokumpu	kyllä	kyllä	ma-pe klo 16-9, arklau-ma klo 12-9 = aina vähimmäisvaatimusajan ulkopuolella	kyllä
2. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu	kyllä	kyllä	24/7	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Heinäveden alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luettelut)						
1. Pauli Rimpiläinen Ky	Pauli Rimpiläinen puh. 0440 731 602 / 24 h Sauli Rimpiläinen puh. 040 7234 482 / 24 h	Konttiolahden Kukka ja Hautauspalvelu Keskuskatu 24 81100 Konttiolahti Enon Kukka ja Hautauspalvelu Niskantie 44 81200 Eno				

ILOMANTSI	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot	VAHIMMAISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipäivinä
1. Pauli Rimpiläinen Ky	Pauli Rimpiläinen puh. 0440 731 602 / 24 h Sauli Rimpiläinen puh. 040 7234 482 / 24 h	Konttiolahden Kukka ja Hautauspalvelu Keskuskatu 24 81100 Konttiolahti Enon Kukka ja Hautauspalvelu Niskantie 44 81200 Eno	kyllä	kyllä	ma-su klo 0-24	kyllä
2. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilauksen ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu	kyllä	kyllä	24/7	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Ilomansin alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luettelut)						
* (ei ole)						

JOENSUU	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot	VAHIMMAISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arklauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipäivinä
1. Hautauspalvelu J. Kätkönen Oy	Puhelinnumero: 050 500 4418 Päivystysnumero: 050 406 0982	Käyntiosoite: Keskustie 2, 83100 Liperi Postiosoite: Puntarikaari 23a, 80510 Onttoila	kyllä	kyllä	Joka päivä kaikkina kelloaikaoina 24h/vrk	kyllä
2. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilauksen ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu	kyllä	kyllä	24/7	kyllä
3. Pauli Rimpiläinen Ky	Pauli Rimpiläinen puh. 0440 731 602 / 24 h Sauli Rimpiläinen puh. 040 7234 482 / 24 h	Konttiolahden Kukka ja Hautauspalvelu Keskuskatu 24 81100 Konttiolahti Enon Kukka ja Hautauspalvelu Niskantie 44 81200 Eno	kyllä	kyllä	ma-su klo 0-24	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Joensuun alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luettelut)						
1. Outokummun Kukka ja Hautauspalvelu Oy	Puh: 045 260 2888, myös päivystysnumero Varanumero: 044 914 2013 (Jari Tarvalainen)	Käyntiosoite: Kummunkatu 12, 83500 Outokumpu Postiosoite: Niittyrinne 2, 83500 Outokumpu				
2. Valtimon Kukkavalinta ja hautaus toimisto Ay	Kuljetukset numerosta: 050 466 5959 Asiakaspalvelu arkisin 9.00-17.00 ja lauantaitsin 09.00-13.00 Puh: 013 450 337 tai 045 277 0888 (Vellu Lipponen)	Keskuskatu 24, 75700 Valtimo				

YUUKA	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot	VÄHIMMÄISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipyhinä
1. Valtimon Kukkavalinta ja hautausseurasta Oy	Kuljetukset numerosta: 050 466 5959 Asiakaspalvelu arkisin 9.00-17.00 ja lauantaitsin 09.00-13.00 Puh: 013 450 337 tai 045 277 0888 (Vellu Lipponen)	Keskuskatu 24, 75700 Valtimo Kontiolahden Kukka ja Hautauspalvelu Keskuskatu 24 81100 Kontiolahti	kyllä	kyllä	ma-pe 6.00-20.00 la-su 6.00-18.00	kyllä
2. Pauli Rimpiläinen Ky	Pauli Rimpiläinen puh. 0440 731 602 / 24 h Sauli Rimpiläinen puh. 040 7234 482 / 24 h	Enon Kukka ja Hautauspalvelu Niskantie 44 81200 Eno	kyllä	kyllä	ma-su klo 0-24	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Juuan alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luettelut)						
1. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilausten ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu				

KITEE	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot	VÄHIMMÄISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipyhinä
1. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilausten ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu	kyllä	kyllä	24/7	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Kiteen alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luettelut) - (ei ole)						

KONTIOLAHTI	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot	VÄHIMMÄISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipyhinä
1. Hautauspalvelu J. Kätkönen Oy	Puhelinnumero: 050 500 4418 Päivystysnumero: 050 406 0982	Käyntiosoite: Keskustie 2, 83100 Liperi Postiosoite: Puntarikaari 23a, 80510 Onttola	kyllä	kyllä	Joka päivä kaikkina kelloaikoina 24h/vrk	kyllä
2. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilausten ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu	kyllä	kyllä	24/7	kyllä
3. Pauli Rimpiläinen Ky	Pauli Rimpiläinen puh. 0440 731 602 / 24 h Sauli Rimpiläinen puh. 040 7234 482 / 24 h	Kontiolahden Kukka ja Hautauspalvelu Keskuskatu 24 81100 Kontiolahti Enon Kukka ja Hautauspalvelu Niskantie 44 81200 Eno	kyllä	kyllä	ma-su klo 0-24	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Kontiolahden alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luettelut)						
1. Outokummun Kukka ja Hautauspalvelu Oy	Puh: 045 260 2888, myös päivystysnumero Varanumero: 044 914 2013 (Jari Tarvainen)	Käyntiosoite: Kummunkatu 12, 83500 Outokumpu Postiosoite: Niittyrinne 2, 83500 Outokumpu				
2. Valtimon Kukkavalinta ja hautausseurasta Oy	Kuljetukset numerosta: 050 466 5959 Asiakaspalvelu arkisin 9.00-17.00 ja lauantaitsin 09.00-13.00 Puh: 013 450 337 tai 045 277 0888 (Vellu Lipponen)	Keskuskatu 24, 75700 Valtimo				

LIEKSA	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot	VÄHIMMÄISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipyhinä
1. Valtimon Kukkavalinta ja hautausseurasta Oy	Kuljetukset numerosta: 050 466 5959 Asiakaspalvelu arkisin 9.00-17.00 ja lauantaitsin 09.00-13.00 Puh: 013 450 337 tai 045 277 0888 (Vellu Lipponen)	Keskuskatu 24, 75700 Valtimo	kyllä	ei	-	ei
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Lieksan alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luettelut)						
1. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilausten ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu				

UPEERI	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautausoimiston osoitiedot	VÄHIMMISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipäivinä
1. Hautauspalvelu J. Kähkönen Oy	Puhelinnumero: 050 500 4418 Päivystysnumero: 050 406 0982	Käyntiosoite: Keskustie 2, 83100 Liperi Postiosoite: Puntarikaari 23a, 80510 Onttola	kyllä	kyllä	Joka päivä kaikkina kellonaikoina 24h/vrk	kyllä
2. Pauli Rimpiläinen Ky	Pauli Rimpiläinen puh. 0440 731 602 / 24 h Sauli Rimpiläinen puh. 040 7234 482 / 24 h	Kontiolahden Kukka ja Hautauspalvelu Keskuskatu 24 81100 Kontiolahti Enon Kukka ja Hautauspalvelu Niskantie 44 81200 Eno	kyllä	kyllä	ma-su klo 0-24 ma-pe klo 16-9, arkila-ma klo 12-9 = aina vähimmäisvaatimus- ajan ulkopuolella	kyllä
3. Outokummun Kukka ja Hautauspalvelu Oy	Puh: 045 260 2888, myös päivystysnumero Varanumero: 044 914 2013 (Jari Tarvainen)	Käyntiosoite: Kummunkatu 12, 83500 Outokumpu Postiosoite: Niittyrinne 2, 83500 Outokumpu	kyllä	kyllä		kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Liperin alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luetellut) - (ei ole)						

NURMES (SIS.ENT. VALTIMO)	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautausoimiston osoitiedot	VÄHIMMISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipäivinä
1. Valtimon Kukkavalinta ja hautausoimisto Ay	Kuljetukset numerosta: 050 466 5959 Asiakaspalvelu arkisin 9.00-17.00 ja lauantaitsin 09.00-13.00 Puh: 013 450 337 tai 045 277 0888 (Vellu Lipponen)	Keskuskatu 24, 75700 Valtimo	kyllä	kyllä	ma-pe 6.00-20.00 la,su 7.00-18.00	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Nurmesen alueelle (sis. Ent. Valtimo) voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luetellut)						
1. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilauksen ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu				

OUTOKUMPU	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautausoimiston osoitiedot	VÄHIMMISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipäivinä
1. Hautauspalvelu J. Kähkönen Oy	Puhelinnumero: 050 500 4418 Päivystysnumero: 050 406 0982	Käyntiosoite: Keskustie 2, 83100 Liperi Postiosoite: Puntarikaari 23a, 80510 Onttola	kyllä	kyllä	Joka päivä kaikkina kellonaikoina 24h/vrk	kyllä
2. Outokummun Kukka ja Hautauspalvelu Oy	Puh: 045 260 2888, myös päivystysnumero Varanumero: 044 914 2013 (Jari Tarvainen)	Käyntiosoite: Kummunkatu 12, 83500 Outokumpu Postiosoite: Niittyrinne 2, 83500 Outokumpu	kyllä	kyllä	ma-pe klo 16-9 arkila-ma klo 12-9 = aina vähimmäisvaatimus- ajan ulkopuolella	kyllä
3. Pauli Rimpiläinen Ky	Pauli Rimpiläinen puh. 0440 731 602 / 24 h Sauli Rimpiläinen puh. 040 7234 482 / 24 h	Kontiolahden Kukka ja Hautauspalvelu Keskuskatu 24 81100 Kontiolahti Enon Kukka ja Hautauspalvelu Niskantie 44 81200 Eno	kyllä	kyllä	ma-su klo 0-24	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Outokummun alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luetellut) - (ei ole)						

POLVIJÄRVI	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautausoimiston osoitiedot	VÄHIMMISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaiden klo 9-12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkipäivinä
1. Hautauspalvelu J. Kähkönen Oy	Puhelinnumero: 050 500 4418 Päivystysnumero: 050 406 0982	Käyntiosoite: Keskustie 2, 83100 Liperi Postiosoite: Puntarikaari 23a, 80510 Onttola	kyllä	kyllä	Joka päivä kaikkina kellonaikoina 24h/vrk	kyllä
2. Valtimon Kukkavalinta ja hautausoimisto Ay	Kuljetukset numerosta: 050 466 5959 Asiakaspalvelu arkisin 9.00-17.00 ja lauantaitsin 09.00-13.00 Puh: 013 450 337 tai 045 277 0888 (Vellu Lipponen)	Keskuskatu 24, 75700 Valtimo	kyllä	ei		ei
3. Outokummun Kukka ja Hautauspalvelu Oy	Puh: 045 260 2888, myös päivystysnumero Varanumero: 044 914 2013 (Jari Tarvainen)	Käyntiosoite: Kummunkatu 12, 83500 Outokumpu Postiosoite: Niittyrinne 2, 83500 Outokumpu	kyllä	kyllä	ma-pe klo 16-9, arkila-ma klo 12-9	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Polvijärven alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luetellut) - (ei ole)						

			VÄHIMMÄISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisten klo 9- 12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisten klo 9- 12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkkipyhinä
RÄÄKKYLÄ (1.1.2021 alkaen)	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot				
1. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilausten ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu	kyllä	kyllä	24/7	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Raakkylän alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luetellut) - (ei ole)						

			VÄHIMMÄISVAATIMUS: Asiakaspalvelua saatavilla ja kuljetusten tilaaminen mahdollista vähintään arkipäivisin (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisin klo 9-12	Kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisten klo 9- 12 ulkopuolella	Mihin aikaan kuljetusten tilaaminen mahdollista arkipäivien (ma-pe) klo 9-16 ja arkilauantaisten klo 9- 12 ulkopuolella	Kuljetusten tilaaminen mahdollista juhlapäivinä ja arkkipyhinä
TOHMAJÄRVI	Asiakaspalvelun ja kuljetuksen tilaamisen yhteystiedot	Hautaus toimiston osoitiedot				
1. Kukka- ja Hautauspalvelu Eronen Oy	Tilausten ensisijainen puhelinnumero: 0400 670 112 Varanumero: 0500 670 112	Koskikatu 11, 80100 Joensuu	kyllä	kyllä	24/7	kyllä
Osa-alueen ulkopuoliset toimittajat, joilta kuljetuksen Tohmajärven alueelle voi tilata siinä tilanteessa, että tilaaminen/kuljetuksen suorittaminen ei onnistu osa-alueen ensisijaisilta palveluntuottajilta (yllä luetellut) - (ei ole)						

5 Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa 2023 alkaen

Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa

Voimassa alkaen 1.1.2023

Sisällysluettelo

1 Johdanto	4
2 Riskit ja varautuminen ostopalveluissa	4
3 Riskien tunnistaminen ja niiden vaikuttavuuden arvioiminen	5
3.1 Yhteiskunnalliset ja maakunnalliset riskitekijät	5
3.2 Pohjois-Karjalan hyvinvointialue SOTE-sektorin riskimatriisi	6
4 Toimintayksikön asiakasriskit	7
4.1 Asiakkaiden toimintakyky ja turvallisuus.....	7
4.2 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja rajoittamistoimenpiteet	8
4.2.1 Itsemääräämisoikeus kehitysvammaisten asumispalveluissa	8
4.2.2 Itsemääräämisoikeus lastensuojelun sijaishuollossa	9
4.2.3 Itsemääräämisoikeus ikäihmisten asumispalveluissa	10
4.3 Painehaavojen ehkäisy	11
4.4 Päihteet ja turvallisuus	11
4.5 Asiakkaan väkivaltaisuus.....	11
4.6 Asiakkaan katoaminen hoitopaikasta.....	12
4.7 Kadonneen henkilön etsintä ja katoamisen estäminen	12
5 Riskien hallintakeinot	13
5.1 Sopimusperusteinen varautuminen	13
5.2 Turvallisuussuunnitelmat.....	14
5.2.1 Palo- ja pelastussuunnitelmat.....	15
5.3 Valmiussuunnittelu	15
5.3.1 Häiriötilanteet ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen	16
5.3.2 Katastrofivalmius, poikkeusolot ja muut erityistilanteet.....	16
5.3.3 Evakuointi	16
5.4 Oma- ja ulkovalvonta.....	17
5.5 Palvelu- tai hoitosuunnitelma sekä terveys- ja hoitosuunnitelma (TESU).....	18
5.6 Toimintatapaohjeita	18
5.7 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma	19
5.8 Haittatapahtumien seuranta ja raportointi	21
5.9 Valvonta.....	22
5.10 Vastuuhenkilöiden vaihdokset.....	22
5.11 Riittävä ja osaava henkilöstö.....	23
5.11.1 Henkilökunnan pätevyys ja osaamisen varmistaminen.....	23
5.11.2 Ammattiin ja toimenkuvaan liittyvät lakisääteiset koulutukset ja perehdytys	24
5.11.3 Toimipaikkakohtainen perehdytys	24
5.12 Työturvallisuus ja henkilösuojainten käyttö	25
5.13 Harjoittelu toimimiseen häiriötilanteissa	26
5.14 Materiaalinen varautuminen	26

5.15 Toimitilaturvallisuus	27
5.15.1 Lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät.....	28
5.15.2 Henkilöturvajärjestelmät	29
5.15.3 Kameravalvontajärjestelmä	29
5.15.4 Palonilmais- ja ilmoitinjärjestelmät	29
5.15.5 Sammutusjärjestelmät.....	30
5.16 Tietojärjestelmät ja tietoturvallisuus	30
5.16.1 Rekisterinpito, tietojenkäsittely- ja tarkastusoikeus	31
5.16.2 Arkistointi.....	32
5.17 Viestintä ja tiedottaminen	32
6 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet informoida Pohjois-Karjalan hyvinvointialuetta	33
7 Sovellettava lainsäädäntö	34
8 Lähteet	38

Muutoshistoria 14.9.2022

- Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä- Siun sote korvattu nimellä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue.

- Ohje yksityisten palveluntuottajien asiakirjojen tietoturvasta ja arkistoinnista poistettu kohdasta 5.10.2 ja korvattu toimintaohjeella Yksityisten palveluntuottajien Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturvasta ja arkistoinnista.

- Turvallisen lääkehoito-oppaan vuosiluku vaihdettu uuteen painokseen.

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisen tarkoituksena on varmistaa keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, turvata väestölle terveellinen elinympäristö sekä välttämätön toimeentulo myös normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa. Varautumisen ohjaus lähtee vallitsevasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta, joka ohjaa kaikkien julkisen sektorin toimijoiden varautumista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisvelvoite perustuu valmiuslakiin, pelastuslakiin ja toimialan omaan lainsäädäntöön. Joidenkin toimijoiden osalta varautumisvelvoite perustuu palvelun tilaajan kanssa laadittuun sopimukseen. Varautumista ohjaava lainsäädäntö ja muu ohjeistus määrittävät varautumisen perusteet ja minimitason.

Palveluiden turvallisuus ja jatkuvuus ovat tärkeä osa laadukasta palvelutuotantoa.

2 Riskit ja varautuminen ostopalveluissa

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue pyrkii turvaamaan palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden sopimusperusteisella varautumisella. Esimerkiksi raju tartuntatautiepideemia voi paitsi heikentää ihmisten hyvinvointia, myös ruuhkauttaa sairaalat, keskeyttää normaalin koulunkäynnin ja jopa hidastaa kansainvälistä liikennettä. Sen vuoksi uhkiin varaudutaan eri toimijoiden yhteisvoimin. Yhteistyöllä varmistetaan, että tarpeelliset tehtävät tulevat hoidetuiksi, mutta myös vältetään päällekkäisyydet ja vähennetään toiminnasta syntyviä kustannuksia. Tavoitteena on saada käyttöön kaikkien toimijoiden voimavarat, kun yhteiskunnan turvallisuus on uhattuna.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ja palveluntuottaja yhdessä huolehtivat siitä, että ihmiset saavat nämä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edellyttämät palvelut kaikissa tilanteissa.

3 Riskien tunnistaminen ja niiden vaikuttavuuden arvioiminen

Riski on vaarallisen tapahtuman esiintymistajuuden tai todennäköisyyden ja seurauksen yhdistelmä. Palveluntuottajan tulee käyttää riskienhallintakeinoja turvallisuusriskien hallinnassa.

Palveluntuottaja seuraa toimintaympäristöään ja -prosessejaan ja tekee havaintojensa perusteella riskeihin vaikuttavia päätöksiä. Arviointi ja kehittäminen ovat lähtökohta toiminnan jatkuvalla parantamiselle. Turvallisuuden edistämistyö on osa omavalvontaa ja sitä tukee turvallisuuspoikkeamien ilmoitus- ja käsittelyjärjestelmistä saatavan tiedon hyödyntäminen.

Turvallisuuden ja riskienhallinnan mittareina voidaan seurata: vahinko-, tapaturma-, onnettomuus- ja läheltä piti -tilanteita, väkivalta- ja uhkatilanteita, katoamisia ja karkaamisia, lääkehävikkejä, toimintayksikössä tapahtuvista toiminnoista, tiloista tai laitteista aiheutuvia uhkia ja riskejä, tulipaloja, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmia, tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyviä ongelmia, väärinkäytöksiä, sekä viestintäjärjestelmien häiriöitä.

Riskeistä ja turvallisuuden tilasta saadaan hyödyllistä tietoa muun muassa: henkilökunnan turvallisuuspoikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoituksista, kehittämis- ja parantamishdotuksista, sisäisistä turvallisuustarkastuksista ja auditoinneista.

3.1 Yhteiskunnalliset ja maakunnalliset riskitekijät

Yhteiskunnalliset riskit syntyvät yhteiskunnallisten olosuhteiden vaikutuksista ja niiden merkitys muun muassa toimintayksikön toimintaedellytyksiin tulee arvioitavaksi strategisessa riskienhallinnassa.

Keskeisiä yhteiskunnallisia toimintaan vaikuttavia riskitekijöitä ovat esimerkiksi: talousnäkymien vaihtelut, investointien rahoituksen järjestäminen, toiminnan kehitystrendien uusiutuminen, lainsäädännön tai verotuksen muutokset. Esimerkiksi asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja oman kotikunnan ulkopuolelta saattaa heijastua palvelukysyntään.

Toimintaan suoraan vaikuttavat ulkoiset riskit

Toimintaympäristössä voi tapahtua muutoksia, jotka saattavat äkillisesti tai hyvin lyhyellä varoitusajalla muodostua uhkatilanteeksi. Keskeisiä ulkoisen toimintaympäristön riskitekijöitä voivat olla: epidemiat, pandemiat tai luonnonilmiöt ja sään nopeat muutokset.

Kiinteistön haltijan tulee varautua pitkäaikaisiin keskeytyksiin, muun muassa veden-, sähkön-, lämmönjakelun sekä ulkopuolisina palveluina hankittavien tukitoimintojen, kuten ruoan- tai lääkkeidenjakelun tai henkilökuljetusten häiriöihin.

Kiinteistön haltija on vesihuoltolain (119/2001) mukaan vastuussa vesihuollon järjestämisestä. Palveluntuottajan tulee varautua myös kyberturvallisuushkiin. Kyberturvallisuushat aiheuttavat häiriöitä yhteiskunnan kriittisissä toiminnoissa, esimerkiksi sähkön tai veden jakelujärjestelmissä, tavaroiden ja kuljetusten logistiikassa, tietoverkkojen toiminnassa.

Toiminnasta ulkopuolisille aiheutuvat riskit

Palveluntuottaja voi toiminnallaan aiheuttaa riskejä ulkopuolisille henkilöille tai fyysiselle ympäristölle. Henkilöriskejä voi aiheutua mm. kiinteistön vaillinaisesta talviajan kunnossapidosta aiheutuvasta vaarasta tai lumen ja jään putoamisesta rakennuksen katolta. Riskejä aiheutuu myös huolimattomasta jätehuollon järjestämisestä.

3.2 Pohjois-Karjalan hyvinvointialue SOTE-sektorin riskimatriisi

Varautuminen on osa normaaliolojen tehtävien hoitamista. Sosiaalihuollon palveluissa on yhteiset riskitekijät, tuotti palvelun julkinen sektori tai yksityinen palveluntuottaja. Varautumisessa noudatetaan lainsäädäntöä ja toimenpiteiden tulee perustua lainsäädännössä määriteltyihin toimivaltuuksiin. Varautumis-järjestelyt tulee toteuttaa osana normaaliolojen toimintaa.

Varautumisessa normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin on yhteisiä tekijöitä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue on määritellyt normaaliolojen riskiarviotekijät kansallisen turvallisuusstrategian mukaisesti. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toimintaa uhkaavat häiriötekijät (2018) ovat: laaja ja pitkäkestoinen sähkökatko, ICT-häiriöt, yhteiskuntatekniikan häiriöt, laaja epidemia tai pandemia, monipotilastilanne, vakava toimintaa häiritsevä onnettomuus, huoltovarmuus ja logistiikka, luonnon ääri-ilmiöt, terrori-isku, rajaturvallisuuden vaarantuminen.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue edellyttää, että toimintayksikkö laatii riskien tunnistamisen ja seurannan tueksi itselleen riskikartan omaan toimintaansa kohdistuvista riskeistä. Sen avulla toimintayksikkö voi kohdentaa riskinarviointinsa toimintansa kaikille osa-alueille. Riskikarttaa täydennetään tarvittaessa toimintayksikön toiminnan muutosten ja muiden tarpeiden mukaan. Riskienarviointi on jatkuvaa toimintaa, johon osallistuu toimintayksikön koko henkilöstö.

Varautumisen kaksi keskeistä käsitettä ovat uhka ja riski. Uhka on tapahtuma tai tilanne, jolla on toteutuessaan kielteinen vaikutus kansalaisten terveyteen, hyvinvointiin, toimeentuloon tai omaisuuteen. Uhkia ovat esimerkiksi luonnononnettomuudet, suuronnettomuudet sekä sähkönjakelun, tietoliikenteen ja tietoteknisten järjestelmien vioittuminen.

Riski on menetys, vahinko tai tappio, joka voi seurata uhkan toteutuessa. Riskitaso muodostuu todennäköisyydestä sille, että riskin synnyttävä uhka toteutuu tai terveyden, hyvinvoinnin, toimeentulon tai omaisuuden merkitys (arvo) ihmiselle ja sen seurauksena mahdollisen vahingon vakavuus. Riskitaso voidaan ilmaista uhkan toteutumisen todennäköisyyden ja riskin vakavuuden tulona. Riskille pyritään arvioimaan vahingon tai haitan suuruus ja mahdollisuus sen minimoimiseen. Tällaisia toimia kutsutaan riskienhallinnaksi ja se on tärkeä osa valmiussuunnittelua.

4 Toimintayksikön asiakasriskit

Palveluntuottaja varmistaa henkilökunnan organisaation turvallisuustavoitteiden ja toimintatapojen ymmärtämisen ja sisäistämisen säännöllisen koulutuksen ja perehdyttämisen avulla.

Asiakkaiden näkökulmasta on olennaista, että toimintayksikön toiminta ja toimintaa palvelevat tilat turvaavat asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja liikkumisvapautta.

Riskien arvioinnissa ja toimenpiteiden valinnassa eettinen lähtökohta on taata asiakkaalle mahdollisuus hyvään elämään.

4.1 Asiakkaiden toimintakyky ja turvallisuus

Asiakkaiden heikentynyt toiminta- ja liikkumiskyky ovat keskeisimpiä kaatumisten ja tapaturmien riskitekijöitä. Kaatumis- ja tapaturmavaaraa lisäävät liikkumis- ja toimintakyvyn heikentymisen ohella monet muutkin tekijät, kuten sopimaton lääkehoito ja riittämätön ravinnonsaanti.

Toimintayksikön johdon on seurattava jatkuvasti kaatumistilanteiden ja tapaturmien kehittymistä ja tarvittaessa yhdessä lähiesimiesten kanssa ohjattava toimintakäytäntöjä paremmin vastaamaan todettua tilannetta.

Kaatuminen ja muut tapaturmat ovat haittatapahtumia, joiden torjumiseen ja seurantaan liittyvät toimenpiteet tulee ottaa huomioon omavalvontasuunnitelmassa. Toimintayksikön henkilökunnan edellytetään sovitulla tavalla kirjaavan havaitut asiakasturvallisuutta koskevat haittatapahtumat.

Liikkumisen rajoittamisella ei vähennetä kaatumisia tai tapaturmia ja siksi sitä ei käytetä kaatumisten tai tapaturmien ehkäisykeinona.

4.2 Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja rajoittamistoimenpiteet

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on palveluntuottajan ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja perusoikeuksien toteutumista on edistettävä, joissakin tilanteissa saatetaan joutua rajoittamaan asiakkaan perusoikeuksia. Henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain laissa erikseen säännellyissä tilanteissa ja niin vähän kuin on välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevia tilanteita varten on säännökset vain lastensuojelulaissa, mielenterveyslaissa, päihdehuoltolaissa ja kehitysvammalaissa.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa rajoittamistoimia voidaan käyttää vain terveydenhuollon palveluissa.

4.2.1 Itsemääräämisoikeus kehitysvammaisten asumispalveluissa

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävät toimet on kirjattava palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman tulee sisältää tiedot: toimenpiteistä henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, kohtuullisista mukautuksista henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä, keinoista, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä, rajoitustoimenpiteistä, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään, asiakkaan kuulemisesta ja mielipiteen selvittämisestä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Tarkistettaessa on erityisesti arvioitava käytetyn rajoitustoimenpiteen vaikutusta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä erityishuolto-ohjelmaan ja näitä suunnitelmia on muokattava tarvittaessa.

Toimintayksikön toimenpiteet kehitysvammaisen itsemääräämisoikeuden tukemiseksi

Toimintayksiköissä tulee olla asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja muuta henkilökuntaa. Henkilökunnan riittämätön määrä ei saa johtaa rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen. Yksiköissä on huolehdittava siitä, että henkilökunta ohjataan työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista

Vuorovaikutukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Rajoittamisen sijaan tulee yhdessä pohtia, kuinka asioita on mahdollista tehdä turvallisesti riskit minimoiden.

Ryhmämuotoisessa asumisessa tulee painottaa ennakkollisia toimia rajoitustoimien sijaan myös haastavissa tilanteissa. Tällaisia keinoja voivat olla esimerkiksi asianomaisen henkilön kanssa keskusteleminen ja hänen ohjaamisensa tilanteessa tai siitä pois, uudenlaisten tilajärjestelyjen toteuttaminen sekä henkilön käytökseen vaikuttavien tekijöiden ennakkollinen arvioiminen ja huomioon ottaminen.

4.2.2 Itsemääräämisoikeus lastensuojelun sijaishuollossa

Kun lapsi on otettu huostaan ja hän on sijaishuollossa, sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus huostaanoton tarkoituksen toteuttamiseksi päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta ja näiden toteuttamiseksi tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta.

Huostaanotosta ja sijaishuollosta huolimatta lapsella on erityisiä oikeuksia sijaishuollon aikana. Lastensuojelulain mukaan näitä ovat muun muassa oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja tarpeita vastaa-vaan sijaishuoltoonpaikkaan, oikeus hyvään kohteluun, oikeus tavata hänelle läheisiä ihmisiä, oikeus tavata sosiaalityöntekijää, oikeus saada tietoa omasta tilanteestaan ja oikeus saada käyttövaroja.

Osana omavalvontasuunnitelmaa sijaishuollon yksikön tulee laatia hyvää kohtelua koskeva suunnitelma (Is-laki 61b).

Lapsen oikeuksien toteutumisesta vastaavat sijoittajakunnan sosiaaliviranomaiset, sijaishuoltoonpaikka ja lapsen vanhemmat. Kaikilla osapuolilla on velvollisuus toimia lapsen oikeuksien toteuttamiseksi.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän täytyy huolehtia, että lapsi saa sijaishuollossa tietoa omasta tilanteestaan ja voi tavata sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken. Näin lapsi voi keskustella itseään ja sijaishuoltoaan koskevista asioista luottamuksellisesti.

Itsemääräämisoikeuteen liittyvästä rajoitustoimenpiteestä on lastensuojelussa kysymys silloin, kun toimenpiteellä joudutaan puuttumaan perustuslain lapselle turvaamiin perusoikeuksiin.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen. Niitä saa kohdistaa lapseen vain siinä määrin kuin sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteuttaminen, lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus taikka muun mainituissa säännöksissä säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Rajoitustoimenpiteiden käyttö rangaistuksena on kielletty ja niitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen kuin rajoitusta koskevissa säännöksissä on erikseen

määritelty. Rajoitustoimenpiteistä on aina valittava lievin mahdollinen vaihtoehto ja sen käyttö on lopetettava heti, kun sen on mahdollista.

4.2.3 Itsemääräämisoikeus ikäihmisten asumispalveluissa

Ikäihmisten asumispalveluissa henkilön liikkumista voidaan rajoittaa ainoastaan henkilön turvallisuuden takaamiseksi ja varmistamiseksi, mutta vain siinä määrin kuin se on kulloinkin välttämätöntä. Liikkumisen rajoittamista on mm. lepositeiden käyttö, haaravöillä/ magneettivyöllä sitominen tuoliin tai sängyyn tai sängyn laitojen nostaminen ylös.

Esimerkiksi muistisairaiden yksikössä lukittavilla ulko-ovilla voidaan varmistaa se, että asiakas saa liikkua yksikön tiloissa vapaasti mutta turvallisesti, ilman eksymisriskiä. Kävelykykynsä menettäneellä henkilöllä voidaan käyttää turvavöitä kaatumisen ennaltaehkäisyyn, eikä niiden käyttämistä pidetä liikkumisen rajoittamisena. Rajoittaminen lyhytaikaisesti ruokailun tai muiden päivittäisten toimintojen ajaksi saattaa olla välttämätöntä henkilön oman turvallisuuden tai toimintaan osallistumisen mahdollistamiseksi.

Liikkumisen rajoittaminen on sellainen potilaslaissa tarkoitettu tärkeä hoitopäätös, josta on keskusteltava henkilön itsensä kanssa tai jos hän ei pysty päättämään hoidostaan itse, hänen lähiomaisten tai muiden läheisten kanssa. Päätös kirjataan potilas/asiakasasiakirjoihin osana toteuttamissuunnitelmaa.

Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöity päätös. Hoitopäätöksistä vastaa henkilöä hoitava lääkäri, ja arvioinnissa on syytä käyttää henkilön ja hoitopaikan olosuhteet tuntevan hoitajan ja hoitotyön asiantuntemusta. Lääkäri arvioi, milloin turvavälineen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että turvavälinettä käytetään vain niin kauan, kuin se on tarpeen.

Lääkärin pitää rajoittamisluvasta laittaa kirjaus potilas/asiakastiedostoon. Kirjauksessa on käytävä ilmi liikkumisen rajoittamisen syy, perustelu ja miten pitkäksi aikaa henkilöä voidaan rajoittaa sekä miten seurataan rajoittamisen aikana. Rajoittaminen on sallittua lääkärin luvalla vain pakkotilana tai hätävarjeluna. Pakkotilanne voi olla kun oman tai toisen henkilön uhkaavan vaaran pelastamiseksi on pakko uhrata jonkun muun etu. Tällainen tilanne voi olla silloin kun henkilö todennäköisesti vaarantaisi vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden.

4.3 Painehaavojen ehkäisy

Painehaava (makuuhaava) on paikallinen iholla tai ihon alla oleva kudoksen vaurio. Äkillinen sairastuminen ja liikuntakyvyn rajoittuminen lisäävät painehaavan riskiä.

Painehaavojen syntyminen tai jo syntyneiden haavojen paheneminen olisi kuitenkin suurelta osin vältettävissä ja ennaltaehkäistävissä. Toimintayksikössä sekä kotiin annettavia palveluja saavien henkilöiden liikkumista ja muita aktiviteetteja tulee seurata, sillä niiden rajoittuminen johtaa usein painehaavan kehittymiseen.

Tällöin on tarkoituksenmukaista suorittaa henkilön painehaavariskin arviointi hänen ihonsa kuntoa seuraamalla, jolloin voidaan tarvittaessa ajoissa aloittaa painehaavan ehkäisytoimenpiteet. Tämän vuoksi palveluntuottajan tulee kouluttaa henkilökunta tarkistamaan asiakkaan ihon kunto painehaavariskin arvioimiseksi sekä jo syntyneiden haavojen havaitsemiseksi. Painehaavariskien arviointiin käytetään Braden -arviointilomaketta.

4.4 Päihteet ja turvallisuus

Toimintayksikössä saattaa tulla tilanteita, jolloin asiakkaan päihtymys aiheuttaa vaaratilanteita ja tapaturmia. Toimintayksiköissä tulee varautua uhkaaviin tilanteisiin ennakoivasti. Mahdollisissa väkivaltatilanteissa toimitaan työyhteisön toimintaohjeiden mukaan. Toimintayksikössä tehtävä päivittäinen tilanneanalyysi estää vaara- ja uhkatilanteiden syntymistä. Tilannetiedot tulee välittää aina seuraavaan työvuoroon tulevalle.

4.5 Asiakkaan väkivaltaisuus

Väkivaltaan johtavat asiakkaan aiheuttamat ristiriitatilanteet syntyvät usein mm. väärinymmärryksestä, asiakkaan toimien rajoittamisesta, hänelle annetusta kiellosta tai jonkin tapahtuman laukaiseman ahdistuskohtauksen seurauksena. Väkivaltatilanteiden paras ehkäisy on tilanteiden ennakointi. Suurin osa väkivaltatilanteista on ratkaistavissa rauhallisesti, kun asiakkaaseen on vielä keskusteluyhteys. Provosointi voi toimia väkivaltaa laukaisevana ja kiihdyttävänä tekijänä.

Palveluntuottajan tulee suunnitella väkivaltatilanteiden varalta sopiva ryhmäkoko asiakkaiden toimintakyky ja ominaisuudet huomioon ottaen. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa tarkistetaan turvallisuussuunnitelmaan sisältyvän väkivaltatilanteita koskevan ohjeistuksen ajantasaisuus ja toimivuus, parannetaan työ- ja toimintakulttuuria sekä henkilöstön osaamista koulutuksella. Toimintayksikkö tarkistaa asiakkaan palvelu- tai hoitosuunnitelmien ajantasaisuuden, jolloin arvioidaan, tarvitseeko häiriöitä aiheuttava asiakas esim. lääkärin konsultaatiota ja sen myötä lääkinnällistä hoitoa taikka muuta apua.

Väkivaltatilanteiden jälkikäsittelyyn organisaatiossa kuuluu fyysisten vammojen hoitaminen ja tapahtuneen väkivaltatilanteen käsittely erilaisissa keskustelutilanteissa. Lisäksi väkivaltatilanteet dokumentoidaan ja niistä informoidaan esimiehiä ja työsuojeluorganisaation edustajia. Lähiesimiehellä on tärkeä rooli väkivaltatilanteen jälkikäsittelyn toteutumisessa.

4.6 Asiakkaan katoaminen hoitopaikasta

Toimintayksiköllä tulee olla toimintaohje toimenpiteistä, joihin henkilökunta ryhtyy havaittuaan hoidossa olevan henkilön kadonneen. Suunnitelmaan kirjataan myös toimenpiteet, joiden avulla pyritään jo ennakolta estämään katoamisten tapahtumista.

Katoamistilanteessa toimintayksikön esimies tai muu paikalla oleva turvallisuudesta vastaava henkilö ilmoittaa asiasta koko toimintayksikön henkilökunnalle ja tarvittaessa myös poliisille.

Katoamisen varmistuttua toimintayksikön henkilöstö käynnistää rakennuksen ulkopuolelle suuntautuvan etsinnän ennalta sovittujen ja harjoiteltujen menettelytapojen ja työnjaon mukaisesti.

4.7 Kadonneen henkilön etsintä ja katoamisen estäminen

Toimintayksiköllä tulee olla lähietsintään toimintaohje asukkaan katoamisen varalta. Toimintaohjetta laadittaessa tulee pyytää asiantuntija-apua poliisilta ja pelastuslaitokselta.

Lähietsintä käynnistetään toimintayksikössä tehtyjä ohjeita noudattaen. Jos henkilöä ei pikaisesti tavoiteta etsinnöistä huolimatta, toimintayksikön esimies tekee asiasta ilmoituksen hätäkeskukseen, joka välittää tehtävän poliisille.

Ennakoivina toimenpiteinä toimintayksikön ulko-oveen voidaan asentaa oven aukeamisesta kertova merkkiäni tai ovimaton alle henkilön liikkumista osoittava tunnistin. Oviaukkojen kohdalla voidaan käyttää

sähkösilmää, joka valonsäteen katketessa ilmoittaa kulkijasta. Asiakkaan käyttöön voidaan antaa esim. gps-ranneke, jonka hän voi kuitenkin usein helposti irrottaa. Katoamista voidaan estää jossain määrin myös sisä- ja ulkoympäristön suunnittelulla. Esimerkiksi ovien paikkoja voidaan suunnitella ja ovia verhota siten, että niiden pikainen hahmottaminen on hankalaa poistumista yrittävälle.

Ulkoalue on suositeltavaa aidata mahdollisuuksien mukaan ja sulkea portilla, jonka avaaminen edellyttää näppäryyttä. Ulkoilualan viihtyisyys ja virikkeellisyys vähentää osaltaan halukkuutta poistumiseen toimintayksiköstä.

Etsintään johtaneen katoamistilanteen jälkeen tehdään tapaukseen osallistuneiden kesken esimiehen johdolla jälkiarvointi lähietsinnän suorittamisesta sekä huolehditaan katoamisen aiheuttaneen kriisin purusta. Siinä arvioidaan mm. katoamisen ennaltaehkäisyn riittävyys, etsintätoimenpiteiden onnistuminen sekä mahdolliset puutteet ja tarvittaessa tarkistetaan asiaa koskevia ohjeistuksia. Toimintayksikön koko henkilökunta perehdytetään ohjeisiin.

5 Riskien hallintakeinot

5.1 Sopimusperusteinen varautuminen

Palveluiden turvallisuus ja jatkuvuus ovat tärkeä osa laadukasta palvelua. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue huolehtii yhdessä palveluntuottajien kanssa siitä, **että asiakkaat saavat toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edellyttämät palvelut kaikissa tilanteissa, myös normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa.**

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen kuntayhtymällä on vastuu palvelun järjestämisestä myös ostopalvelujen osalta. Järjestämisvastuuseen kuuluu velvoite valvoa tehtyjä sopimuksia. Palveluntuottajalla puolestaan on vastuu palvelun laadusta sekä tuotetun palvelun lain- ja sopimuksen mukaisesta toteutumisesta.

Tilanteissa, jossa Pohjois-Karjalan hyvinvointialue hankkii palveluja sopimuksella yksityiseltä palveluntuottajalta, sovitaan varautumisesta ja palveluiden jatkuvuudenhallinnasta, toimintavarmuudesta, luotettavuudesta ja laadusta palveluntuottamista koskevassa sopimuksessa.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tavoitteena on varautumisen avulla turvata palveluiden ja tehtävien jatkuvuus kaikissa tilanteissa, myös niissä tilanteissa, jossa sopimuskumppani ei selviydy sopimuksen mukaisista velvoitteistaan. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue pyrkii varautumaan poikkeuksellisiin

tapahtumiin ja häiriöihin, joiden hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa ja tiiviimpää yhteistoimintaa sekä viestintää (esimerkiksi suuronnettomuus ja pandemia).

5.2 Turvallisuussuunnitelmat

Toimintayksikön turvallisuussuunnitelma on osa omavalvontaa ja se tukee myös toimintayksikön jatkuvuudenhallinta- ja valmiussuunnittelua. Sitä täydentävät yksityiskohtaiset suunnitelmat, turvallisuusohjeet ja -kansiot, jotka on tarkoitettu organisaation koko henkilöstöä varten. Turvallisuussuunnitelma perustuu riskien tunnistamiseen ja arviointiin.

Turvallisuussuunnitelma kattaa suunnitelman omatoimisesta varautumisesta vaaratilanteisiin ja pelastustoimenpiteisiin normaaliolojen häiriötilanteissa. Turvallisuussuunnitelman toimintamallit laaditaan siten, että niihin voidaan turvautua myös valtakunnallisissa häiriötilanteissa sekä poikkeustilanteiden aikana.

Turvallisuussuunnitelman laadinnassa tulee ottaa huomioon toimintayksikön koko ja tehtävät sekä niiden laajuus samoin kuin ympäristöstä ja olosuhteista aiheutuvat sekä toiminnasta ympäristöön kohdistuvat riskit. Suunnitelman laadinnassa on tärkeää yhteistyö eri viranomaisten, erityisesti terveydenhuollon, poliisin ja pelastustoimen kanssa.

Turvallisuussuunnitelmat on päivitettävä ja tarkastettava aina, kun siihen on perusteltua syytä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Suunnitelma tai sen yhteenveto, johon on kirjattu pelastussuunnitelmassa ja poistumisturvallisuussuunnitelmassa edellytetyt tiedot, on toimitettava viranomaisille paikallisen pelastusviranomaisen ohjeen mukaisesti. **Turvallisuusohjeiden on oltava koko henkilöstön tiedossa ja käytettävissä.**

Turvallisuussuunnitelmaan kirjataan havaitut toimintayksikköön kohdistuvat merkitykselliset riskit sekä kuvataan toimintaohjeet ja -mallit niiden toteutumisen varalta. Palveluntuottaja seuraa säännöllisesti riskejä ja niiden vaikutuksia toiminnalle ja turvallisuudelle ja korjaa tarvittaessa antamansa ohjeistukset tapahtuneita muutoksia vastaaviksi.

5.2.1 Palo- ja pelastussuunnitelmat

Pelastustoimesta annetun valtioneuvoston asetuksen (407/2011) 1 §:ssä mainituille yksiköille on laadittava pelastussuunnitelma. Näistä mm. sairaaloille, vanhainkodeille, asumisyksikön muotoon järjestetyille palvelu- ja tukiasunnoille sekä muille edellä mainittuja vastaaville kohteille on laadittava lisäksi poistumisturvallisuusselvitys, jossa selvitetään, miten rakennuksen tai tilan käyttötapa ja niissä oleskelevien henkilöiden toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät otetaan huomioon vaaratilanteisiin varautumisessa ja poistumisjärjestelyissä. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vähintään kolmen vuoden välein tai toiminnan muuttuessa oleellisesti. Selvitys ja sen muutokset toimitetaan alueen pelastusviranomaiselle.

Pelastuslainsäädäntö edellyttää pelastussuunnitelmaa ja tarvittaessa poistumisturvallisuussuunnitelmaa henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojelemiseksi häiriötilanteissa. Velvoitteiden hallitsemiseksi asiakirjat kootaan turvallisuussuunnitelmaan, jonka toimintayksikkö laatii turvallisuustyön pohjaksi niin toiminta yksikössä kuin myös sen ulkopuolelle kohdistamissaan palveluissa.

Palo- ja poistumisturvallisuudesta huolehtiminen on tärkeä osa kiinteistön pelastussuunnitelmaa, johon myös uudet työntekijät, mukaan lukien opiskelijat, harjoittelijat ja lomittajat **perehdytetään**.

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys liitetään osaksi toimintayksikön turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelmaa.

5.3 Valmiussuunnittelu

Lakisääteisellä valmiussuunnittelulla varaudutaan normaalioloissa eri turvallisuustilanteisiin valmiuslain mukaisesti (1080/1991). Valmiussuunnittelua tehdään sekä poikkeusoloja ajatellen että normaaliolojen suuremmista onnettomuuksista selviytymistä varten.

Varautumisella varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa turvallisuustilanteissa. Varautumisen keinoja ovat valmiussuunnittelu, etukäteisvalmistelut ja valmiusharjoitukset sekä materiaallinen varautuminen. Valmiussuunnittelussa ja varautumisessa tehdään yhteistyötä yksityisten palveluntuottajien kanssa. Valmiussuunnittelun tavoitteena on vastata kaikkiin mahdollisiin tiedossa oleviin uhkiin.

Valmiussuunnitelmassa turvallisuustilanteet jaetaan normaalioloihin, häiriö- ja poikkeusoloihin. Normaalioloissa esiintyviä uhkia voidaan ehkäistä ja torjua viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin ja resurssein. Häiriötilanteessa väestön turvallisuus ja yhteiskunnan toimivuus on vaarassa esimerkiksi sähkönjakelun pidempiaikaisen katkeamisen vuoksi. Poikkeusolot vallitsevat, kun valtioneuvosto antaa

valmiuslain nojalla asetuksen lain soveltamisesta. Tällöin on kysymyksessä sellainen turvallisuustilanne, jonka hallitseminen ei ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin ja resurssein.

5.3.1 Häiriötilanteet ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen

Toimintayksiköiden tulee arvioida tunnistamiensa riskien mahdollisia vaikutuksia turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet riskien toteutumisen varalta. Toimintayksikön tulee selvittää, miten häiriötilanteisiin varaudutaan, miten niiltä suojaudutaan sekä miten toiminnan jatkuvuus voidaan turvata kaikissa olosuhteissa.

Normaaliolojen häiriötilanteita voivat aiheuttaa mm. tapaturmat ja onnettomuudet, arvaamattomasti tai väkivaltaisesti käyttäytyvät henkilöt, rikollisuus, tuhotyöt, ilkivalta, tulipalot, jakeluhäiriöt tai luonnon ääriolosuhteet.

5.3.2 Katastrofivalmius, poikkeusolot ja muut erityistilanteet

Palveluntuottajan on huolehdittava suuronnettomuus- ja evakuointisuunnitelmien sekä valmiussuunnitelmien mukaisista velvoitteista sekä osallistuttava sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan kuuluvien valmiussuunnitelmien laatimiseen ja ylläpitoon.

Palveluntuottaja vastaa palveluntuottamisesta myös valmiuslain (1552/2011) tarkoittamissa poikkeusoloissa, jolloin palvelua tuotetaan poikkeusolojen edellyttämässä laajuudessa ja tavoin.

5.3.3 Evakuointi

Toimintayksikön asiakkaiden ja henkilökunnan evakuointiin valmistaudutaan ja varsinaisen evakuoinnin edellyttämät toimenpiteet selvitetään normaaliolojen häiriötilanteita varten laaditussa turvallisuussuunnitelmassa siten, että evakuointimenettelyjä voidaan soveltaa myös poikkeusolojen häiriötilanteisiin.

5.4 Omavalvonta

Omavalvonta on osa palveluyksikön turvallisuuskulttuuria. Omavalvonnassa riskienhallinta kohdistuu kaikkeen omavalvontavelvoitteeseen sisältyvään toimintaan. Näihin kuuluvat mm. henkilöstö, asiakkaat, toimitilat, teknologiset ratkaisut, laatutavoitteet sekä terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Tärkeä osa asiakasturvallisuuden kokonaisuutta on myös tietosuojan ja asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä huolehtiminen.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen, toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Palveluntuottaja raportoi omavalvonnan toteutumisesta ja tuloksista Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen edellyttämällä tavalla säännöllisesti vuosittain.

Omavalvonnan tavoitteena on, että toimintayksiköissä ehkäistään epäasianmukainen menettely, havaitaan epäkohdat ja puututaan niihin mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti ja näin varmistetaan toiminnan laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluvat riskienhallinnan tehtävät, joilla palveluntuottaja arvioi ja ohjaa palveluprosesseja laadun ja turvallisuuden näkökulmasta.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä pidettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman lisäksi yksikössä tulee olla seuraavat asiakirjat:

- vuosittainen toimintasuunnitelma ja toimintakertomus,
- lääkehoitosuunnitelma,
- koulutussuunnitelma,
- perehdytysuunnitelma,
- pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma,
- kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta sekä siivoussuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman lisäksi potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

5.5 Palvelu- tai hoitosuunnitelma sekä terveys- ja hoitosuunnitelma (TESU)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 7 § määrittelee, että toistuvia tai säännöllisiä palveluita tarvitsevalle asiakkaalle on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue laatii asiakkaalle palveluntarpeen arvion ja **palvelu- tai asiakassuunnitelman, joissa määritellään hoidon, palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet sekä asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tukitoimet.**

Palveluntuottaja tekee yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa yksilöllisen hoito-, kuntoutus- tai palvelusuunnitelman (toteuttamissuunnitelman) muuton jälkeen kuukauden kuluessa, jolloin nimetään asiakkaan omahoitaja. Suunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja sovitaan samalla suunnitelman tarkistamisen ja arvioinnin ajankohdat.

Terveys- ja hoitosuunnitelma on kansalliseen käyttöön tarkoitettu työväline, jonka tavoitteena on kehittää erityisesti pitkäaikais- ja monisairaiden potilaiden/asiakkaiden hoitoa ja voimaannuttaa heitä omasta terveydestään huolehtimiseen. Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä potilaan/asiakkaan, tarvittaessa hänen läheisensä ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön/-henkilöiden kanssa. Potilaan/asiakkaan omahoitajan on tärkeä olla läsnä hoitosuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelma on osa potilasasiakirjaa, joten sen laatimisesta ja ylläpidosta vastaa potilasta/asiakasta hoitava terveydenhuollon ammattihenkilö. Hoitosuunnitelman laatimisesta ja sen asianmukaisuudesta vastaa viime kädessä potilasta/asiakasta hoitava lääkäri.

5.6 Toimitilahygienia

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue edellyttää, että hyvä hygienia kuuluu kaikille toimintayksikössä työskenteleville ja siellä asuville, siellä vieraileville ja kotikäyntejä suorittaville henkilöille. Toimintayksikön henkilökunnan tulee tuntea hygienian merkitys sekä hygieeniset toimintatavat ja toimenpiteet sekä pitää huolta, että puhtauden ja siisteyden ylläpitoa koskevia ohjeita noudatetaan toimintayksikössä ja kotikäynneillä järjestelmällisesti. Henkilökunnassa tulee olla työntekijöitä, jotka osaavat toimia hoitotilanteissa sairaalabakteereita ja tarttuvia tauteja sairastavien asiakkaiden kanssa ja tunnistaa vaaratilanteita sekä toteuttaa vaativaa aseptiikkaa edellyttäviä hoitotoimenpiteitä.

Hoivattaessa esim. tarttuvaa infektiota sairastavaa asiakasta voidaan käyttää suojaamina suojakäsineitä sekä työasun tai omien vaatteiden likaantumisen estävää asiakaskohtaista kertakäyttöistä suojaesiliinaa. Ilmateitse tarttuvaa sairautta potevaa asiakasta hoivattaessa voidaan käyttää myös hengityksensuojainta.

Siivouksen omavalvontasuunnitelma suositellaan tehtäväksi koko toimintayksikölle sen tilojen käyttötarkoituksesta riippumatta.

Toimintayksikkö huolehtii, että palveluasumisen asumisyksikössä asuvien asiakkaiden vuoteiden huolto tehdään pääsääntöisesti asiakkaan huoneessa ja vuoteen siisteys vastaa omavalvontasuunnitelman mukaista tasoa.

Toimintayksikön jätehuolto ja sitä varten tarvittavat jätetilat järjestetään hyväksytyyn rakennusluvan ja kunnan jätehuoltomääräysten mukaisesti, jonka käsittely ovat kunnan vastuulla. **Jätteiden lajittelussa noudatetaan** kunnan antamia **ohjeita**.

Toimiva jätehuolto perustuu toimintayksikön oman tarpeidensa perusteella laatimaan **jätehuoltosuunnitelmaan**. Suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain. Toimintayksikön tulee **nimetä** jätehuollon seuranta ja raportointia, ylläpitoa, kehittämistä sekä ohjeistamista ja koulutusta varten riittävästi **vastuuhenkilöitä**.

5.7 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma

Sosiaalihuollon toimintayksiköissä annettava lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa ja kokonaisvastuun osalta siinä noudatetaan samoja käytäntöjä kuin terveydenhuollon yksiköissä. Lääkehoidon tehtävät perustuvat toimintayksikössä laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka kattaa yksikön lääkehoidon kokonaisuuden, suunnittelun ja toteutuksen sekä siinä tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja raportoinnin.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon osaamisvaatimukset, osaamisen varmistaminen ja ylläpito sekä lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi.

Toimintayksikön esimies vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta. Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu THL:n oppaaseen ”Turvallinen lääkehoito- Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (2021). Suunnitelmassa kuvataan yksikön toiminta, lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja kehittäminen, lääkehoidon toteuttamisen prosessi yksikössä, pkv- ja N-lääkkeet, yksikön riskilääkkeet ja muut erityishuomiota vaativat lääkkeet, yksikön lääkintälaitteet, yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja suojausmenetelmät sekä varautuminen häiriötilanteisiin.

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Tarkistuksen suorittavat suunnitelmista vastuulliset esimiehet.

Palveluntuottaja voi järjestää lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut terveyskeskuksen johtavan/ylilääkärin kanssa, palkkaamalla vastaavan lääkärin tai ostamalla vastaavat palvelut yksityiseltä taholta.

Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakaskohtainen lääkehoitosuunnitelma on osa asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaa, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Lääkehoitoon koulutetut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisessa sosiaalihuollon yksiköissä. Toimintayksikön perehdyttämissuunnitelmaan on suositeltavaa kirjata lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt lääkehoidon osa-alueet, jotka uuden tai määräaikaisen työntekijän tai opiskelijan tulee hallita.

Työnantajan on varmistettava säännöllisesti, että työntekijä hallitsee työyksikössä ja tehtävässään tarpeelliset lääkitysturvallisuuteen olennaisesti kuuluvat työtehtävät. Osaaminen varmistetaan myös silloin, kun työntekijä palaa työhön pitkän poissaolon jälkeen.

Asiakkaan itsensä kustannettavia lääkkeitä hankittaessa toimitaan Kelan ja THL:n Kanta-sivuston asiointiohjeen mukaan. Lääkkeitä hankittaessa, tilattaessa ja kuljettaessa on varmistettava, etteivät lääkkeet joudu asiattomien käsiin, potilaiden tietosuoja toteutuu ja lääkkeet kuljetetaan oikealla tavalla. **Lääkkeitä säilytetään** tarkoituksenmukaisissa ja **lukittavissa**, asianmukaisissa **tiloissa**, esimerkiksi elektronisesti ohjatussa ns. älylääkekaapissa valmistajan ohjeiden mukaisissa säilytysolosuhteissa huomioiden myös lämpötila sekä hygienia- ja turvallisuusvaatimukset. Lääkkeiden säilytystilojen kulunvalvonta ja avaimet järjestetään vain niitä työn puolesta tarvitseville.

Toimintayksikössä tulee olla menetelmä lääkityspoikkeamien raportoimista ja käsittelyä varten. Henkilökunnan on välittömästi ilmoitettava toimintayksikön johdolle havaitessaan lääkehoidossa puutteita tai virheitä tai lääkkeiden epätoivottua vaikutusta asiakkaaseen.

Havaituista tai epäillyistä lääkkeiden haittavaikutuksista tulee tehdä ilmoitus Fimean haittavaikutusrekisteriin. Vakavat vaaratilanteet tulee käsitellä toimintayksikössä vastaavien tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi.

Lääkkeiden annosjakelua suositellaan lääkehoidon turvallisuuden parantamiseksi.

5.8 Haittapahtumien seuranta ja raportointi

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottajalla on selkeät menettelytavat vaaratapahtumien raportointia, seuranta ja käsittelyä sekä tiedon hyödyntämistä varten. Palveluntuottaja määrittelee luokittelukriteerit, jotka palvelevat toiminnan kehittämistarpeita ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottaja määrittelee myös vaaratapahtumailmoitusten käsittelyn vastuut ja tehtävät.

Ilmoitettavia asioita ovat kaikki hoitoon liittyvät vaara- tai läheltä piti -tilanteet, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle.

Vaaratapahtumien ilmoittaminen perustuu työntekijän aloitteellisuuteen, mutta kokonaisvastuu asiakas- ja potilasturvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajalla on vastuu siitä, että vaaratapahtumista saatua tietoa käsitellään ja käytetään yksikön kehittämisessä. Tapahtumien analyysissä tarkastellaan toiminnan rakenteita, prosesseja ja niiden vaaratekijöitä sekä niiden varalle luotuja varmistuksia ja suojauskeinoja. Raportoinnista saatava tieto on osa kehittämistoimia ja vuosittaista toimintasuunnittelua.

Palveluntuottajalla tulee olla menettelytavat, joiden avulla asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus kertoa havaitsemistaan turvallisuuspuutteista ja saada palautetta.

Organisaatiossa perehdytetään ja koulutetaan uudet työntekijät ja opiskelijat poikkeamien ja vaaratapahtumien ilmoitusmenettelyyn ja raportointiin.

Haittapahtumista tehdään asiakas- ja potilasasiakirjoihin säädöspohjan mukaisesti tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät merkinnät. Haittapahtumien raportointi tukee yhteisen toiminnan ja turvallisuuden kehittämistä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle toimitetaan analyysin tulokset vuosittain.

Vaaratapahtumien raportoinnissa käytetään valtakunnallista potilas- ja lääkehoidon turvallisuussanastoa.

Vaara- tai haittapahtumat kirjataan paperilomakkeelle tai sähköisesti. Raportoitavat tapahtumat kuvataan ja luokitetaan selkeästi. Tarvittaessa käytetään täsmentäviä alaluokituksia ja esimerkiksi HaiPro-luokitus. Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä ei tuota henkilökisteriä. Tiedot tulee kuitenkin säilyttää riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa, seurannassa ja tieteellisessä tutkimuksessa.

5.9 Valvonta

Palveluntuottaja antaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle säännöllisesti laskun mukana selvitykset tuotetuista palveluista ja toimittaa erikseen pyydetessä vuosittaisen toimintakertomuksen, haittatapahtumaraportit, asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset ja sekä muut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tarvitsemat tiedot. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus seurata palveluntuottajan toimintaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sijoittamien asiakkaiden palveluasumisen yksiköissä sopimuskauden aikana laadunvalvontamenetelmin (esim. asiakaspalautteet, -kyselyt, ohjaus- ja neuvontakäynnit, muu auditoin-ti). Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on myös aina oikeus tehdä valvontakäynti palveluntuottajan tiloihin ja toimintaan ennalta ilmoittamatta. Erityisestä syystä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus tutustua palveluntuottajan kirjanpitoon.

Palveluyksikön tulee varmistaa, että asiakkaan palvelu ja hoito voidaan toteuttaa turvallisesti, laadukkaasti ja häiriöttä. Palveluntuottaja valvoo toimintaansa sisäinen valvonnan avulla. Sisäinen valvonta on riittävää, kun palveluntuottaja on suunnitellut ja järjestänyt toiminnot niin, että valvonnan avulla hallittavissa oleviin riskeihin on varauduttu ja toimintaohjeet on laadittu eri tilanteita varten.

Toiminnan valvonta toteutetaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisesti.

Palveluntuottaja neuvottelee etukäteen toiminnan muutoksista Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen kanssa.

5.10 Vastuuhenkilöiden vaihdokset

Palveluntuottajan tulee käyttää nimeämiään vastuuhenkilöitä. Edellä mainittu ei estä sairaudesta, perhevapaasta tai henkilön irtisanoutumisesta johtuvia henkilövaihdoksia, mutta palveluntuottajan tulee esittää tilalle vastaavan pätevyyden ja kokemuksen omaavaa henkilöä. Ilmoitukset vastuuhenkilövaihdoksista tulee tehdä AVI:lle ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle viivytyksettä, samoin yksikön toimintalupa tulee saattaa ajan tasalle viivytyksettä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella pitää olla hyväksyttävä ja perusteltu syy sille, ettei henkilön vaihtamiseen suostuta. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella tulee olla perusteltu syy olla hyväksymättä esitettyä uutta henkilöä esim. kokemuksessa tai pätevydessä olevia puutteita.

5.11 Riittävä ja osaava henkilöstö

Palveluntuottajalla on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä, luvan edellyttämä henkilöstö, jolla on tehtävien edellyttämä koulutus ja osaaminen. Henkilöstöllä on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaaisuudelle on perusteltu syy. Henkilökunnan työnkuvat on määritelty kirjallisesti. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön poissaolojen aikana sijaisjärjestelyistä.

Toimintayksikössä on sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa ympärivuorokautisesti kaikkina päivinä. Asumispalveluyksikössä on riittävä määrä sairaanhoitajia arvioimaan asiakkaiden terveydentilan muutoksia ja varmistamaan sairaanhoidollisten palveluiden toteutuminen kaikkina päivinä.

Palveluntuottajalla on välittömään asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön lisäksi riittävästi avustavaa henkilöstöä ateria-, siivous- ja vaatehuoltoa varten viikon jokaisena päivänä.

Asumispalveluyksikön välittömään asiakastyöhön osallistuneen henkilöstön toteutunut mitoitus tulee olla aina vähintään AVI:n luvan ja vähintään lainsäädännössä mahdollisesti asetetun hoitajamitoituksen minimimäärän mukainen. Henkilökuntamitoitus voi olla suurempi kuin AVI:n lupa edellyttää.

Hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista toteutunutta mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu vastaavan osaamistason omaavilla sijaisilla. Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten suosituksia.

5.11.1 Henkilökunnan pätevyys ja osaamisen varmistaminen

Palveluntuottaja noudattaa henkilöstön tehtävärakenteen suunnittelussa ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaeissa ja -asetuksissa määriteltyjä kelpoisuusvaatimuksia. Alan koulutuksena pidetään sosiaali- ja terveysalan tutkintoa sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta annettujen, kulloinkin voimassa olevien lakien ja asetusten mukaan (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluyksiköllä on riittävät henkilöresurssit palvelun tuottamiseen. Henkilökunnan pätevyyden tulee täyttää lakien, asetusten ja viranomaisohjeiden velvoitteet.

Henkilökunnalla tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito sekä riittävä suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän käytäntöjen ja lainsäädännön tuntemus.

Rikostaustan selvittäminen

Lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) sovelletaan työ- ja virkasuhteessa tehtävään työhön, johon pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa **alaikäisen kanssa**.

Palveluntuottajan tulee pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:ssä tarkoitettu ote rikosrekisteristä, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään työ- tai virkasuhteeseen, joihin kuuluu edellä mainittuja tehtäviä tai kun hänelle annetaan niitä ensi kerran.

5.11.2 Ammattiin ja toimenkuvaan liittyvät lakisääteiset koulutukset ja perehdytys

Palveluntuottajilla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta ja sen rahoittamisesta on palveluntuottajalla.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilöstö osallistuu peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan suunnitelmallista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä viranhaltijan ja työntekijän ammattitaitoa ja osaamista. Säännöllistä osaamista ja ammattitaitoa ylläpitäviä koulutuksia ovat esimerkiksi säännöllisin väliajoin suoritettavat lääkelupakoulutukset.

Palveluntuottaja perehdyttää uudet työntekijät toimintayksikön turvallisuuskulttuuriin ja varmistaa täydennyskoulutusta järjestämällä, että heidän tietonsa ja taitonsa vastaavat kaikilta osin myös toimintayksikön turvallisuuden ylläpitämisessä edellytettävää tasoa.

Palveluntuottaja järjestää uusille työntekijöille perehdytystä, koulutusta ja käytännön harjoituksia, jossa annetaan tietoa turvallisuuskulttuurista ja tärkeimmistä turvallisuuteen liittyvistä seikoista.

5.11.3 Toimipaikkakohtainen perehdytys

Työsuojelulainsäädännössä (Työturvallisuuslaki 2002/738) on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. **Toimintayksikön esimies vastaa perehdyttämien ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta.**

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset.

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon riittävästi. Perehdytys koskee myös vanhoja työntekijöitä. Palveluysikössä tulee olla perehdytysmateriaalia.

5.12 Työturvallisuus ja henkilösuojainten käyttö

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Huolehtimisvelvollisuuden piiriin kuuluvat mm. työssä esiintyvä väkivalta, väkivallan uhka sekä epäasiallinen kohtelu.

Palveluntuottaja huolehtii työpaikan työilmapiiristä ja puuttuu häirintään tai epäasialliseen kohteluun, josta voi aiheutua työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa. Myös työntekijöillä on yhtäläinen velvollisuus välttää edellä mainitun kaltaisten tapahtumien syntymistä.

Palveluntuottajan on ensisijaisesti estettävä vaaran tai haitan syntyminen poistamalla vaaran lähde. Toissijaisesti on pyrittävä torjumaan ilmenevät vaaratekijät tai minimoimaan niiden aiheuttama riski. Palveluntuottajalla riittävä ja toimiva työterveyshuolto.

Henkilösuojainten valinnasta ja käytöstä annetussa valtioneuvoston päätöksessä (1407/1993) on säädetty, että jos tapaturman tai sairastumisen vaaraa ei voida välttää tai riittävästi rajoittaa teknisillä työolo-
suhteisiin kohdistettavilla suojelutoimenpiteillä tai työn organisoinnilla, **työnantajan on hankittava** työssä esiintyvien vaarojen arvioinnin perusteella **työntekijän käyttöön tarkoituksenmukaiset henkilösuojaimet**.

Suojaimet on tarkoitettu pääasiassa henkilökohtaiseen käyttöön. Työnantajan on varmistauduttava suojainten asianmukaisesta toimintakunnosta ja tarvittaessa suojaimet on uusittava. Työntekijän tulee huolellisesti hoitaa käyttöönsä saamaansa henkilösuojainta ja viipymättä ilmoittaa siinä havaitsemistaan vioista ja puutteista työnantajalle. Henkilösuojaimesta ja sen käytöstä on annettava työntekijälle riittävästi opetusta ja ohjausta.

5.13 Harjoittelu toimimiseen häiriötilanteissa

Rakennuksen omistaja, haltija ja toiminnanharjoittaja ovat pelastuslain (379/2011) mukaisesti velvollisia ehkäisemään tulipalojen syttymistä ja muiden vaaratilanteiden syntymistä sekä varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa. Heidän on myös varauduttava kykyjensä mukaisesti pelastustoimenpiteisiin ja ryhdyttävä toimenpiteisiin poistumisen turvaamiseksi vaaratilanteissa sekä toimenpiteisiin pelastustoiminnan helpottamiseksi.

Henkilökunnan ja muiden toimintayksikössä toimivien tulee tietää toimintamallit riskien ja häiriötilanteiden varalta ja osattava toimia niiden mukaisesti. Tämän johdosta toimintayksiköissä järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaiden kanssa **poistumisharjoitus vähintään kerran vuodessa**. Harjoituksista suositellaan tehtäväksi yhteenveto, jonka perusteella selvitetään, onko poistumiseen liittyviä menettelyjä syytä edelleen parantaa.

Mikäli toimintayksikössä on vuoteeseen hoidettavia henkilöitä, hoidettavilla tulee olla vuoteessa pelastuslakana/-patja. Yksikön työntekijöiden tulee harjoitella säännöllisesti henkilön siirtämistä pelastuslakanalla ja -patjalla.

Harjoituksissa suositellaan käsiteltäväksi muun muassa seuraavia aiheita: avun hälyttäminen ja ensiavun antaminen sairaskohtauksen saaneelle tai loukkaantuneelle lapselle tai aikuiselle (mm. defibrillaattorin käytön harjoittelu) paloilmoituksen tekeminen ja alkusammutuksen käynnistäminen/poistuminen toiseen palo-osastoon, poistuminen rakennuksesta ja siirtyminen sovitulle kokoontumispaikalle.

Toimintayksikön poistumistiet merkitään helposti havaittavin opastein. Yksikköön suositellaan kiinnitettäväksi näkyville paikoille kerroksen/rakennuksen pohjapiirros, johon on selkeästi merkitty alkusammutus-välineiden sijoituspaikat sekä poistumisteiden sijainti. Rakennuksen palo-ovet on pidettävä aina suljettuina. Poistumisteillä ei säilytetä tavaroita, koska ovet on pystyttävä avaamaan hätätilanteessa sisältäpäin ilman avainta.

Toimintayksikön tulee harjoitella myös asiakkaan katoamisen varalta etsintää ennalta sovittujen ja harjoiteltujen menettelytapojen ja työnjaon mukaisesti.

5.14 Materiaalinen varautuminen

Sosiaalihuollon asiakkaat tarvitsevat usein tukea päivittäisissä toiminnoissaan ja heillä on usein liikuntakyvyn rajoitteita. Häiriötilanteet vaikuttavat siksi heidän selviytymiseensä muita enemmän. Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna palveluiden tulee toimia häiriöidenkin aikana.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen ja Palveluntuottajan tulee varautua lisääntyvien äärimmäisten sääilmiöiden vaikutuksiin. Toimintojen jatkuvuuden varmistaminen sääilmiöiden ääritilanteissa oikea toiminta on osa palvelun laatua.

Yleisimpiä säiden ääri-ilmiöitä ovat sähkökatkot ja pitkään jatkuvat hellejaksot. Sähkökatkot vaikuttavat mm. vedenjakeluun, puhelinliikenteeseen ja ruokahuoltoon. Ruoan valmistus ja lämmitys eivät onnistu ja sähkökatkosten pitkittyessä ruoan asianmukainen säilyttäminen vaarantuu. Hellejakson aiheuttama korkea sisäilman lämpötila vaikuttaa haitallisesti asiakkaiden ja henkilökunnan vointiin ja jaksamiseen.

Palveluntuottaja laatii suunnitelman lisätyövoiman rekrytoimiseksi ja kouluttaa henkilökunnan häiriötilanteiden varalta sekä varautuu viilentämään toimintayksikön sisäilmaa esimerkiksi erillisten jäähdytyslaitteiden ja ilmalämpöpumppujen avulla. Palveluntuottaja voi hankkia varavirtalähteen, aggregaatin sähkökatkojen varalta. Mikäli kiinteistöissä on esimerkiksi puuhella tai leivinuuni, ruoan valmistus pystytään toteuttamaan häiriöttömästi. Toimintayksiköissä tulee olla taskulamppuja, paristoja ja patteriradioita häiriötilanteiden varalta.

Palveluntuottaja on suunnitellut etukäteen asiakkaiden ruokahuollon, hoitotarvikkeiden ja logistiikkaketjujen hoitamisen häiriöttömän toiminnan jatkumiseksi.

5.15 Toimitilaturvallisuus

Rakenteellinen turvallisuus ja turvallisuusvalvonta ovat toimintaympäristön yleisimpiä väkivallan ennaltaehkäisyn keinoja, mutta ne vaikuttavat myös väkivallan varsinaiseen hallintaan. Tilasuunnittelussa tulisi huomioida esimerkiksi huoneiden kalustevalinnat ja niiden sijoittelu, väliovet sekä hätäpoistumistiet. Turvallisuuden vuoksi käytävät tulisi pitää siisteinä ja ylimääräiset vaaralliset esineet tulisi poistaa näkyviltä.

Palveluyksikön henkilökunnan tulee tehdä havainnot ja ilmoitukset toimintayksikkönsä rakennuksen toimivuuteen ja turvallisuuteen vaikuttavista seikoista sekä tehdä ilmoituksia havaitsemistaan puutteista tai tarvittaessa itse ryhtyä toimenpiteisiin äkillisten häiriötilanteiden sattuessa.

Henkilökunnalla tulee olla tarvittavat tiedot ja taidot toimimisesta palotilanteessa toisaalta palon sammuttamiseksi tai rajoittamiseksi ja toisaalta asiakkaiden ja muiden henkilöiden turvaan saattamiseksi. Tarpeen on myös hallita toimenpiteet palon alta poistuneiden henkilöiden suojaamiseksi sekä tarvittaessa evakuoimiseksi ja kriisiavun tarpeellisuuden arvioimiseksi.

Kiinteistön toiminta

Toimintayksikön kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön kunnosta ja työnantaja tilojen turvallisuudesta. Kiinteistön sisä- ja ulkotilat tulee olla suunniteltu vastaamaan käyttötarkoitustaan ja kiinteistön tekninen toimivuus on mahdollisimman häiriötöntä.

Ilmanvaihto ja sisäilman laatu

Toimintayksikön hyvä ilmanvaihto poistaa sisäilmasta kosteutta ja laimentaa sisäilman epäpuhtauksia.

Suosittelavin ilmanvaihtotekninen ratkaisu sosiaalihuollon rakennuksissa on koneellinen tulo- ja poistoilmanvaihto, koska sillä voidaan varmistaa riittävä ilmanvaihto kaikissa sääolosuhteissa. Koneellisella, lämmitetyllä ilman sisään puhalluksella voidaan varmistaa, että tarvittava ilmamäärä voidaan tuoda sisätiloihin vedottomasti ja ulkoilman epäpuhtaudet saadaan suodatettua pois mahdollisimman hyvin.

Toimintayksikön lähellä sattuvan häiriötilanteen varalta pelastusviranomaisen voi antaa määräyksen koneellisen ilmanvaihdon katkaisemisesta. Ilmanvaihdon pysäytyskytkimen sijainti on henkilökunnan tiedossa ja sen paikka on selkeästi merkitty.

Kosteus- tai homeongelman aiheuttaman sisäilmasto-ongelman syntymisestä tai epäilystä on heti ilmoitettava toimintayksikön esimiehelle. Kiinteistön omistajalla on velvollisuus aloittaa korjaustoimenpiteet välittömästi ja tarvittaessa hankkia niiden suorittamiseen tarvittavaa asiantuntemusta esimerkiksi korjaustarpeen laajuuden selvittämiseksi.

Valaistus

Toimintayksikön toimitilojen ja ympäristön riittävä valaistus on tärkeää yleisen turvallisuuden näkökulmasta ja myös tarkkuutta vaativien toimintojen kannalta. Valaistuksella voidaan parantaa tasoerojen havaitsemista lisäämällä kontrastieroja sekä tasaamalla voimakkaita päivänvalon vaihteluita.

Kalusteet, varusteet ja laitteet

Kalusteiden tulee olla varsinkin ikäihmisten asumisyksiköissä ergonomisia ja soveltua sekä asukkaiden että henkilökunnan käyttöön.

Liikkumista helpottavia tukikahvoja ja käsijohteita on oltava riittävästi sopivalla korkeudella asukkaan tarpeeseen nähden.

5.15.1 Lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät

Toimintayksiköissä voidaan käyttää **kulunvalvontaa**, jonka avulla valvotaan ja ohjataan oman ja ulkopuolisen henkilöstön saapumista rakennukseen ja sieltä poistumista. Kulunvalvontajärjestelmän käyttö edellyttää, että ovet toimivat lukijoilla sisäänpäin tultaessa ja kulku- ja hälytystapahtumat tallennetaan. Häiriötilanteessa kulunvalvontajärjestelmä ei saa estää ulospääsyä rakennuksesta.

Kiinteistön tilojen lukitseminen helpottaa kiinteistön valvontaa. Sen onnistuminen edellyttää lisäksi huolellista kirjanpitoa avaimista ja kulkukorteista ja niiden säilyttämistä murtautumisen varalta riittävästi suojatulla tavalla.

5.15.2 Henkilöturvajärjestelmät

Toimivat hälytysjärjestelmät turvaavat henkilökuntaa ja mahdollistavat lisäävun paikalle pyytämisen. Toimintayksiköissä voidaan käyttää henkilöturvajärjestelmää, jonka avulla tehdään ilmoitus uhka- tai vaaratilanteesta valvontakeskukseen, jossa on ympärivuorokautinen valvonta. Henkilöturvajärjestelmä-nä voi olla **turvapuhelin**, joka on kytkettynä suoralla linjalla hälytyksen vastaanottavaan pisteeseen, tai se voi olla jokin muu sähköinen poikkeavaan ilmiöön passiivisesti tai aktiivisesti reagoiva laite.

Turvallisuusjärjestelmien toiminta suositellaan testattavaksi säännöllisesti esim. 1x/kk.

5.15.3 Kameravalvontajärjestelmä

Kameravalvontaa säätelee laki yksityisyyden suojasta työelämässä. Tallenteita saavat laissa säädetyn perusteiden tutkia poliisiviranomainen tai työtehtäviinsä liittyen järjestelmän käytöstä vastaava toimintayksikön henkilöstö. Mikäli toimintayksikössä on käytössä kameravalvontajärjestelmä, valvonnasta kertova tarra tulee kiinnittää näkyvälle paikalle sisäänkäynnin yhteyteen.

5.15.4 Palonilmais- ja ilmoitinjärjestelmät

Toimintayksikön palonilmaisilaitteet on sijoitettava siten, että palon alkaminen havaitaan nopeasti. Ilmoitinjärjestelmän antama hälytys ohjataan pelastuslaitokselle sekä rakennuksen valvonnasta ja turvallisuudesta vastaavalle taholle. Järjestelmän on käynnistettävä myös niin kuuluvat ja näkyvät hälytykset, että hälytyksen ääni on tilan käyttötarkoitus ja yleinen melutaso huomioon ottaen paikalla olevien kuultavissa ja/tai järjestelmään liittyvä valomerkki voidaan havaita kaikissa valaistusolosuhteissa. Paloilmoitinjärjestelmälle tulee nimetä vastuuhenkilö ja hänelle varahenkilöt.

Pelastuslaki velvoittaa huoneiston haltijan sekä hoitolaitoksissa ja palvelu- ja tukiasumisessa toiminnanharjoittajan huolehtimaan, että tiloissa on riittävä määrä palovaroittimia tai muita laitteita, jotka mahdollisimman aikaisin havaitsevat alkavan tulipalon ja varoittavat paikalla olevia.

5.15.5 Sammutusjärjestelmät

Alkusammutuskalustolla tarkoitetaan yhden henkilön käyttöön tarkoitettuja sammutusvälineitä, jotka soveltuvat erityisesti pienehköjen palojen sammuttamiseen.

Alkusammutuskalustoa ovat: sammutuspeite, käsisammuttimet, pikapaloposti ja sisäpaloposti ja sankoruisku.

Yksikössä on sprinkler- järjestelmä ja automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, mikäli pelastusviranomaiset ovat niitä edellyttäneet. Henkilökunta harjoittelee poikkeustilanteissa toimimista ja saa paloturvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa. Tilojen varustaminen automaattisella sammutuslaitoksella antaa joustoa asukkaiden kunnan suhteen, koska se antaa huomattavan turvallisuuslisän poistumisaikaan. Sammutusjärjestelmän tarkoituksena on sammuttaa suojatussa tilassa alkanut palo tai rajoittaa sitä sekä antaa hälytys tarpeellisen avun saamiseksi.

Sammutuslaitteistolla varustetussa kohteessa tulee olla kunnossapito-ohjelma säännöllistä huoltoa ja kunnossapitoa vaativia laitteiston osia varten. Laitteistolle on nimettävä kunnossapitotöistä huolehtiva laitteiston hoitaja sekä hänelle tarvittavat varahenkilöt. Automaattinen sammutusjärjestelmä ei saa olla riippuvainen sähköpääkeskuksen toimivuudesta.

5.16 Tietojärjestelmät ja tietoturvaluus

Toimintayksiköissä tulee olla käytössä tietojärjestelmiä, jonka virheetön toiminta on edellytyksenä palvelujen onnistuneelle suorittamiselle ja tietoturvaluuden säilymiselle. Tietojärjestelmä koostuu paitsi tietojen käsittelemiseen tarvittavasta tekniikasta, kuten tietokoneista, niiden ohjelmistoista sekä tiedon turvalliseen siirtämiseen ja taltiointiin tarvittavista laitteista, palvelun tuottamiseen tarvittavista kirjallisista dokumenteista sekä palvelun tuottamiseen ja ylläpitämiseen osallistuvista henkilöistä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja kiinnittää sosiaalihuollon asiakastietoturvaluuteen erityistä huomiota. Palveluntuottaja suojaa tietojärjestelmän turvallisuuden valtuudettomalta käytöltä, muuttumiselta ja tuhoutumiselta. Toimintayksikön tietoturvaluuden

ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi toimintayksiköllä tulee olla säännöllisin väliajoin päivitettävä tietoturvaluusu suunnitelma sekä elpymissuunnitelma tietojärjestelmien ennalta arvaamattomien käyttökatkojen varalta sekä ohjeet järjestelmien käyttöönotosta häiriötilanteen jälkeen. Tärkeää on, että toimintayksiköllä on laadittu tietoturvaluusupolitiikka, tietoturvaohjeet ja niiden mukaisesti määritellyt henkilövastuut ja menettelyohjeet.

Toimintayksiköllä tulee olla myös tietoturvaluusuasioden käsittelemiseen koulutettu henkilöstö.

5.16.1 Rekisterinpito, tietojenkäsittely- ja tarkastusoikeus

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä oman järjestämisvelvollisuutensa piiriin kuuluvien sosiaalihuollon palvelujen osalta. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Asiakastietojen laadukas kirjaaminen ja niiden lainmukainen käsittely kuuluu olennaisena osana hyvään palveluun. Palveluntuottajan tulee varautua Kanta-yhteensopivan tietojärjestelmän käyttöön ja huolehtia sen hetken lain mukaisen kirjaamisen käytänteet ja laatutaso.

Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelyssä kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä EU:n tietosuojaa-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja vastaa tieto-suojaselosteen saatavilla pidosta ja asiakkaiden informoinnista henkilötietojen käsittelyssä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakasasiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakirjoja käsittelevät henkilöt antavat erillisen vaitiolositoumuksen.

Halutessaan potilaalla ja asiakkaalla on oikeus viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 11 §:n mukaan saada tietää, mitä tietoja hänestä on potilas- ja asiakastietorekisteriin kirjattu. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisesti ja osoitetaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle. Tarkastusoikeus on maksutonta asiakkaalle kerran vuodessa.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolo-velvollisuudesta, tietosuojasta ja –turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Asiakkuuden päättyessä asiakirjat toimitetaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle viipymättä ilman erillistä korvausta.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä vastaa ostopalveluiden osalta henkilötietolaissa rekisterinpitäjälle säädetyistä velvoitteista:

- asiakirjojen pysyvästä säilyttämisestä ja hävittämisestä,
- palveluntuottajan asiakastietojen lainsäädännön ja sopimuksen mukaisen käsittelyn varmistamisesta,

- henkilötietolain mukaisten asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä palveluntuottajan kanssa sekä niihin liittyvistä päätöksistä,
- julkisuuslaissa viranomaiselle säädetyistä velvoitteista ja asiakirjojen tiedonsaantiin liittyvistä velvoitteista.

Palveluntuottaja, joka toimii palveluntuottajana tai sen alihankkijana vastaa:

- asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta palvelunjärjestäjän lukuun,
- käyttöoikeuksien antamisesta asiakastietoihin omassa organisaatiossaan,
- henkilötietojen käsittelyn aktiivisesta ohjauksesta ja valvonnasta omassa organisaatiossaan.

5.16.2 Arkistointi

Toimintayksikössä syntyy mm. toiminnan hallinnointiin samoin kuin asiakkaiden palvelutoimintoihin liittyviä asiakirjoja. Asiakirjojen tulee olla turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta ja asiattomalta käytöltä. Pienten arkistonmuodostajien asiakirjat voidaan määräyksen mukaan paloturvallisessa arkistokaapissa tai paloturvallisessa holvissa.

Arkistointivastuu on Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella, mutta palveluntuottaja vastaa käytännön toiminnasta. Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen arkistoinnissa, säilyttämisessä ja hävittämisessä vastaavaa kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

Arkistoinnissa noudatetaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen laatimaa toimintaohjetta yksityisten palvelun tuottajien Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi. Toimintaohje löytyy palvelusetelisääntökirjan yleisen osan liitteistä 2. Kun asiakkuus päättyy, toimitetaan arkistoivat asiakaspaperit Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle.

5.17 Viestintä ja tiedottaminen

Palveluntuottajalla tulee olla viestintäsuunnitelma häiriö-, poikkeus- ja kriisitilanteita varten. Palveluntuottajalla on yleinen päätöksenteko- ja viestintävastuu sekä vastuu tilannekuvan laatimisesta. Palveluntuottajan viestintäsuunnitelmassa kuvataan, kuka vastaa viestinnästä ja milloin sekä mistä ja miten viestitään.

6 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet informoida Pohjois- Karjalan hyvinvointialuetta

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista välittömästi. Tällaisia muutoksia ovat mm. vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen sekä lupiin ja/tai rekisteröintiin liittyvät muutokset.

Palveluntuottajalla on velvollisuus informoida Pohjois-Karjalan hyvinvointialuetta viipymättä kirjallisesti, kun palveluntuottajan edustaja havaitsee, että palveluntuottaja ei kykene suoriutumaan sopimuksen mukaisista tehtävistään, havaitsee puutteita oman henkilökuntaan kuuluvan henkilön sopimuksen mukaisessa toiminnassa, epäilee tai havaitsee puutteita tai epäselvyyttä sopimuksen velvoitteissa, erityisesti suhteessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen lakisääteiseen järjestämisvastuuseen.

Palveluntuottaja ohjaa henkilöstönsä toimintaan liittyvät mahdolliset muistutukset, valitukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset tiedoksi välittömästi kirjallisesti Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle. Kun asiakkaat ottavat yhteyttä palveluntuottajan henkilöstöön kohdistuvien muistutusten ja valitusten osalta, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ohjaa muistutukset ja valitukset palveluntuottajan nimeämälle yhteyshenkilölle, joka selvittää valitukseen johtaneet syyt. Palveluntuottaja antaa viipymättä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle sekä muulle selvitystä pyytäneelle viranomaiselle selvityksen valituksesta ja muista ilmoituksista. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue varaa mahdollisuuden kirjallisen lausunnon antamiseen myös kohteena olevalle työntekijälle.

Palveluntuottaja antaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle pyydetessä tiedot henkilökuntarakenteesta ja henkilökunnan määrästä, lääkeluvista sekä hyväksyy Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tekemät valvonta-, seuranta- ja/tai auditointikäynnit ja asiakaskyselyt asumisyksikköön.

Palveluntuottaja selvittää jokaisen asiakasreklamaation ilman tarpeetonta viivytystä sekä toimittaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle tiedon saapuneesta muistutuksesta välittömästi sekä selvityksen muistutukseen vastaamisesta ja muistutuksen johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottaja dokumentoi järjestelmällisesti palautteet, muistutukset ja kantelut sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet. Palveluntuottaja toimittaa ne Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä ja, kun Pohjois-Karjalan hyvinvointialue niitä erikseen pyytää.

Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä toimittamaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle raportin edellisen vuoden toimintasuunnitelman ja vuosittain tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyjen yhteenvedot ja häiritä tapahtumien analyysit.

7 Sovellettava lainsäädäntö

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollossa noudatettavaa lainsäädäntöä, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon julkisen palveluntuottajan tulisi sitä noudattaa. Sopimuksen tekohetkellä voimassa olevat, olennaisimmat säädökset:

Arkistolaki (831/1994),

Asetus asunnon ja muun oleskelutilan terveydellisistä olosuhteista sekä ulkopuolisten asiantuntijoiden pätevyysvaatimuksista (179/2012),

Asetuksessa elintarvikevalvonnasta (420/2011),

Asetus jätteistä (179/2012),

Asetus lääkkeen määräämisestä (1088/2010),

Asetus palovaroittimien sijoituksesta ja kunnossapidosta (239/2009),

Asetus rakennusten poistumisreittien merkitsemisestä ja valaisemisesta (805/2005),

Asetusta sähkö- ja elektroniikkaromusta (519/2014),

Asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987),

Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999),

Hallintolaki /434/2003),

Isyyslaki (11/2015),

Elintarvikelaki (23/2006),

Elatustukilaki (580/2008),

Erikoissairaanhoidolaki (1062/1989),

Jätelaki (646/2011),

Kotikuntalaki (201/1994),

Kansanterveyslaki (66/1972),

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015),

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), (565/2020)

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011),

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977),

Laki kotikuntalain muuttamisesta (1170/2019),

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010),

Laki lapsen elatuksesta (704/1975),

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983),

Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta (619/1996),

Laki lapsen kohdistuneen seksuaali- ja pahoinpitelyrikoksen selvittämisen järjestämisestä (1009/2008),

Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (149/2014),

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (149/2002),

Laki lähestymiskiellosta (898/1998),

Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019),

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992),

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005),

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015),

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015),

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000),

Lailla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007),

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994),

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010),

Laki Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen alaisista lastensuojeluyksiköistä (koulukodit ja vankilan perheosasto) (1379/2010),

Laki toimeentulotuesta (1412/1997),

Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle (1354/2014),

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999),

Laki yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta (400/2015),

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011),

Lastensuojelulaki (417/2007),

Lääkelaki (395/1987),

Mielenterveyslaki (1116/1990),

Nuorisolaki (1285/2016),

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013),

Perusopetuslaki (628/1998),

Päihdehuoltolaki (41/1986),

Rikoslaki (39/1889),

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999),

Pelastuslaki (379/2011),

Perhehoitolaki (263/2015),

Perustuslaki (731/1999),

Sosiaalihuollon täydennyskoulutussuositus (STM:n julkaisuja 2006:6),

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014),

Tapaturmavakuutuslaki (608/1948),

Tieliikennelaki (267/1981),

Tietosuojalaki (1050/2018),

Terveydenhuoltolaki (1326/2010),

Työterveyshuoltolaki (1383/2001),

Työturvallisuuslaki (738/2002),

Valtioneuvoston asetus kunnalle maksettavasta korvauksesta asiantuntija-avustajan käyttämisestä huoltoriitojen tuomioistuinsovittelussa (343/2014),

Valtioneuvoston päätös henkilösuojainten valinnasta ja käytöstä työssä (1407/1993),

Valmiuslaki (1551/2011),

Vammaispalvelulaki (380/1987),

Varhaiskasvatuslaki (540/2018),

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011).

Varhaiskasvatuslaki (540/2018),

Vesihuoltolaki (119/2001),

Äitiyslaki (253/2018).

8 Lähteet

- Ahokas, L., Mäkeläinen, J. 2013. Pehdyttäminen ja työhönopastus- ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Digijulkaisu. Saatavana osoitteessa: https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Viitattu 24.4.2020.
- Kinnunen, M., Keistin, T., Ruuhilehto, K., Ojanen, J. 2009. Vaaratapahtumien raportointimenettely. Potilasturvallisuus. THL. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80402/979943df-4088-46df-8e5a-cd8949ed965a.pdf?sequence=1>. Viitattu 22.4.2020.
- Saarsalmi, O., Koivula, R. 2016. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. Teoksessa sosiaali- ja terveysministeriö. Ohjaus 19/2016. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 24.4.2020.
- Siun sote. 2019. Sosiaalisen asumisen palvelun vähimmäislaatuvaatimukset. Tarjouspyyntö.
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue. 2021. Toimintaohje Yksityisten palveluntuottajien Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi.
- Sopimusperustainen varautuminen. 2019. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille 2019:9. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161629/STM_9_2019_Sopimusperusteinen%20varautuminen%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 4.5.2020.
- Sosiaalitoimen valmiussuunnitelmaopas. 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:12. Verkkojulkaisu. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/72006>. Viitattu 4.5.2020.
- Rapeli, M., Mussalo-Rauhamaa, H., Innola, E. 2016. Yksityisten sosiaalihuollon asumis- ja laitospalveluja tuottavien yritysten varautuminen säätiloista johtuviin häiriötilanteisiin. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79080/Yksityinen_sosiaalihuoltoraportti_2016_final_01122016.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 23.4.2020.
- Uotinen, S., Hassi, L., Hoppu-Mäenpää, L., Huhtala, H., Huikko, K., Mononen, K., Myllymäki, J., Tyni, T., Vieremö, J., Virnes, E. 2012. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Kuntaliitto. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.