



# HoivaTen Oy:n SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	27

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: HoivaTen Oy Y-tunnus: 3010112-8

Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Vihti, Karkkila, Lohja

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: HoivaTen Oy

Katuosoite: Kuusitie 16

Postinumero: 03300 Postitoimipaikka: Otalampi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Vihti

Kuusitie 16, 03300 Otalampi, [eila.airas@hoivaten.fi](mailto:eila.airas@hoivaten.fi)

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Palvelua tuotetaan vanhus- ja vammaisasiakkaille, kotihoitona, omaishoitajan vapaan aikaisena hoitona kotiin annettuna ja henkilökohtaisen avustajan palveluna. Arvioitu asiakasmäärä on 15-20 asiakasta /vuosi. Toiminta-alueena ovat Vihdin, Karkkilan ja Lohjan alueet

Esihenkilö: Eila Airas

Puhelin: 0400-621737

Sähköposti: eila.airas@hoivaten.fi

## **Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta 13.11.2019

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotipalvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen** ajankohta 5.9.2019

Palveluala, joka on rekisteröity Kotipalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Yritys ei osta palveluja alihankintana.

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuhenkilöt.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan HoivaTen Oy:n vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Jokainen uusi henkilökunnan jäsen tutustuu omavalvontasuunnitelmaan perehdytysvaiheessa ja osallistuu säännöllisiin henkilöstön kokouksiin, joissa käydään läpi henkilöstön toiminnassa tapahtuneita palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Myös asiakkaat ja omaiset voivat osallistua mahdollisuuksiensa mukaan omavalvonnan suunnitteluun antamalla palautetta ja kehittämisideoita.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Eila Airas p. 0400 621 737 sp. eila.airas@hoivaten.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Säännöllisissä henkilöstön palaverissa esiin tulleet asiat päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan välittömästi. Mikäli tällaisia tilanteita ei tule ilmi, suunnitelmaa tarkastellaan neljän kuukauden välein. Suunnitelman tarkastelun ajankohdasta ja esille tuomisesta huolehtii yrityksen omavalvontasuunnitelmasta vastaava henkilö.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sähköisesti yrityksen kotisivuilla sekä paperikappaleena yrityksen kotiosoitteessa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma annetaan paperikappaleena asiakaille, joiden kanssa tehdään palvelusopimus ja -suunnitelma. Omavalvontasuunnitelma annetaan asiakkaan toiveesta vaihtoehtoisesti sähköisesti.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihoitolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina

lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

HoivaTen Oy:n toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön mm. sosiaalihuoltolakiin, vammaispalvelulakiin ja vanhuspalvelulakiin. Yritys tarjoaa kotihoitoa, omaishoitajan vapaan aikaista hoitoa kotiin annettuna ja henkilökohtaisen avustajan palveluja pääasiassa ikääntyneille, kehitysvammaisille ja vammautuneille. Yritys tarjoaa huolellista henkilökohtaista hoivaa ja lämmintä huolenpitoa mahdollistaen näin asiakkaille sujuvan arjen. Toiminta tapahtuu pääasiassa asiakkaiden kotona tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen avustamisessa yksilölliset tarpeet huomioiden, asiakkaiden toiveita kunnioittaen ja noudattaen.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeksyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

HoivaTen Oy:n toimintaa ohjaavat arvot ovat: yksilöllisyys, osallisuus, arvokkuus, kiireetön kohtaminen ja läsnäolo sekä ammatillinen ja kuntouttava työote. Palvelumme edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä vahvistaa osallisuutta ja asiakaskeksyyttä. Palveluissamme korostuu asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja kohteluun.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittapahat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

#### Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että [työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko

henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

-Riskienarviointi

-Läheltä piti tilanteiden dokumentointi ja käsittely

-Menettelyohjeet asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista uhkaavan epäkohdan ilmoitusvelvollisuudesta

-Tietosuojaseloste

-Sisäinen toimintaohje. -hygieniakäytäntöihin

-kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon varalta

-äkillisen kuolemantapauksen varalta

-suun terveydenhoitoon

## **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Palvelutuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus perustuu Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 §. Palvelutuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta perustuu Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 30 §.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

HoivaTen Oy:llä on menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta. Menettelyohjeissa korostetaan, että henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle sairaanhoitajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistua kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Toiminnasta vastaavan sairaanhoitaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitetaan vastaavalle sairaanhoitajalle heti (puhelimitse, SSL-suojatulla sähköpostilla). asiat käydään läpi henkilökunnan säännöllisissä palavereissa.

Tarvittaessa laaditaan tarkennettu ohjeistus, jonka kaikki hyväksyvät. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä työntekijälle asiakaskäynneillä tai soittamalla tai lähettämällä sähköpostia vastaavalle sairaanhoitajalle. Tapahtumat ja tilanteet käsitellään henkilöstön säännöllisissä palavereissa ja ne kirjataan ylös muistioon/pöytäkirjaan, joka säilytetään yrityksessä kaikkien työntekijöiden saatavilla. Mikäli tilanne tai tapahtuma vaatii korjaavia toimenpiteitä tai ohjeistusta, näistä päätetään palaverin yhteydessä. Käsittelystä tiedotetaan myös asiakkaalle ja kerrotaan heille, miten tilanne vaikuttaa asiakkaan palveluihin tms.



Päätöksistä, täydennetyistä ohjeista yms. pidetään muistiota/pöytäkirjaa, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Mikäli päätöksistä aiheutuu muutoksia asiakkaille/omaisille/yhteistyötahoille, vastaava sairaanhoitaja vastaa muutoksista ilmoittamisesta.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan.

Yrityksellä on käytössä raportointikaavake ”Raportti tapaturmasta tai läheltäpiti-tilanteesta”;

jonka työntekijä täyttää haittatapahtuman tai läheltäpiti-tilanteen jälkeen.

Tapahtumat ja tilanteet käsitellään henkilöstön säännöllisissä palavereissa ja ne kirjataan ylös muistioon/pöytäkirjaan, joka säilytetään yrityksessä kaikkien työntekijöiden saatavilla. Mikäli tilanne tai tapahtuma vaatii korjaavia toimenpiteitä tai ohjeistusta, näistä päätetään palaverin yhteydessä. Käsittelystä tiedotetaan myös asiakkaalle ja tiedotetaan, miten tilanne vaikuttaa asiakkaiden palveluihin tms. Mikäli tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttava haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Päätöksistä, täydennetyistä ohjeista yms. pidetään muistiota/pöytäkirjaa, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Mikäli päätöksistä aiheutuu muutoksia asiakkaille/omaisille/yhteistyötahoille, vastaava sairaanhoitaja vastaa muutoksista ilmoittamisesta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Henkilöstön säännöllisessä palaverissa laatuerojen, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Mikäli päätöksistä aiheutuu muutoksia asiakkaille/omaisille/yhteistyötahoille, vastaava sairaanhoitaja vastaa muutoksista ilmoittamisesta. Henkilöstö päättää yhdessä muutoksista.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakkaan kanssa tehdään ensimmäisen käynnin yhteydessä palvelusopimus ja -suunnitelma.

Palvelusuunnitelma laaditaan kaikille asiakkaille, joiden kanssa tehdään pidempi palvelusopimus.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sen laadintaan voivat osallistua myös

omaiset/läheiset/yhteistyötahot. Tilanteen muuttuessa (esim. asiakkaan toimintakyky muuttuu) hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

Mikäli ei ole muuta tarvetta, hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan kuuden kuukauden välein. Palvelusuunnitelmat käydään läpi säännöllisissä palavereissa, joihin osallistuu koko henkilöstö. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus tutustua hoito- ja palvelusuunnitelmaan muunakin aikana. HoivaTen Oy tekee yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa. Palvelun päättyessä asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle asianomaiselle taholle ja poistetaan omasta järjestelmästä.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälineistöä.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakkaan kanssa tehdään ensimmäisen käynnin yhteydessä palvelusopimus ja palvelusuunnitelma, jotka perustuvat asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Sopimuksen ja suunnitelman tekoon voivat osallistua asiakkaan luvalla myös läheiset/omaiset/yhteistyötahot.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Työntekijät otetaan mukaan asiakkaan ensimmäiselle asiakaskäynnille, jossa palvelusuunnitelma laaditaan. Palvelusuunnitelmat käydään läpi säännöllisissä henkilöstön palavereissa ja päivitetään tarvittaessa ja vähintään kuuden kuukauden välein.

## **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

## **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas päättää itse ostamastaan palvelusta ja sen sisällöstä (huomioiden yhteistyötahon antamat rajoitukset). Työntekijät noudattavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Yrityksellä ei ole rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli asiakkaan tai muiden terveys tai turvallisuus on uhattuina, yrityksen vastaava sairaanhoitaja tekee tarpeelliset ilmoitukset. Mikäli vakava uhka kohdistuu työntekijään, on yrityksellä mahdollisuus irtisanoa sopimus ja lopettaa palvelu. Asiakas ohjataan oikean avun piiriin.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Yksikössä ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja arvostaen. Heille puhutaan ystävällisesti ja kohdellaan tasa-arvoisena ja arvokkaana keskustelukumppaneina. Heidän toiveensa ja ehdotuksensa otetaan vakavasti ja kirjataan palvelusuunnitelmaan ja pyritään toteuttamaan palvelussa.

Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Asia tuodaan palaveriin, jossa asiasta keskustellaan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, esim. ohjeistuksen muuttaminen. Henkilökunta noudattaa asiakkaiden kohtelussa ammatillisuutta, kunnioitusta sekä yhteistyön merkitystä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tilanne käsitellään välittömästi asiakastilanteessa. Mikäli tämä ei ole mahdollista (esim. tieto asiakasta tulee jälkeenkäin), vastaava sairaanhoitaja on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen.

Tilanne koitetaan ratkaista ja selvittää yhteisellä keskustelulla, johon asiakas voi pyytää mukaan omaisen/läheisen. Asiakkaalle kerrotaan, että asia otetaan esille palaverissa, jonka jälkeen asiakasta vielä informoidaan siitä, miten asia on käsitelty ja mihin johtopäätöksiin/toimenpiteisiin henkilöstö ryhtyy.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat henkilökunnan kanssa palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Henkilökunta kuuntelee aktiivisesti asiakkaita ja heidän toiveitaan asiakaskäyntien yhteydessä ja palvelua ja omavalvontaa kehitetään asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Asiakkaat voivat antaa palautetta ja kehittämissuhteita käyntien yhteydessä suullisesti sekä kirjallisesti sähköpostilla tai asiakaspalautelomakkeella.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään kyselyn avulla kerran vuodessa. Palautetta voi kyselyn lisäksi antaa myös muina aikoina suullisesti ja kirjallisesti tai sähköpostilla. Saatu palaute käsitellään säännöllisissä henkilöstön palavereissa.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Saatu palaute käsitellään osakkaiden säännöllisissä palavereissa. Palautetta voi kyselyn lisäksi antaa suullisesti tai sähköpostilla. Saadun palautteen perusteella varmistetaan, että palvelut on järjestetty toiveiden mukaan. Yritykselle voi antaa kehittämissuhteita, jotka mahdollisuuksien mukaan otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä.

## Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Eila Airas, vastaava sairaanhoitaja p. 0400621737, sp. eila.airas@hoivaten.fi

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg p. 029 151 5838

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä viranomaisen että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Sosiaali- ja potilasvastaavan tehtävänä on: neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaalivastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaalivastaavan tehtävä on neuvoa-antava.

Sosiaalivastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaalivastaava voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaalivastaavan tehtäväalueeseen eivät kuulu kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan (holhous) palvelut.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Jos valitus yritykselle ei tuota toivottua tulosta, voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelusta saa maksutonta opastusta.

Puhelin 09 5110 1200 tai [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) kautta lähettämällä asiointilomakkeen, jossa voi esitellä asian.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään henkilöstön palaverissa, joissa tehdään myös päätökset jatkotoimenpiteistä. Tämän perusteella myös tarkennetaan tarvittaessa ohjeistuksia ja omavalvontasuunnitelmaa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kolme viikkoa

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka huolehtii siitä, että asiakkaan palvelun järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen. Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.



Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät liikunta- ja harrastustoimintaan. Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteet pyritään saavuttamaan ulkoilemalla ja jumppaamalla asiakkaiden kanssa sekä kannustamalla heitä aktiiviseen liikkumiseen. Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

### **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihoitoon palveluja.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikkö ei toteuta asiakkaiden ruokahuoltoa, koska asiakkaat asuvat omassa kodissaan ja huolehtivat ruokien hankinnasta itse tai työntekijän avustuksella. Henkilöstö kannustaa asiakkaita ravitsemuksen tasoa kohottaviin valintoihin ja ohjaa riittävän ravinnon ja nesteiden nauttimiseen. Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia ja ravitsemuksen hyvän tason toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaita ohjataan ja autetaan heidän erityisruokavalioidensa mukaisiin valintoihin ruuan hankinnassa ja seurataan käyntien yhteydessä, että asiakkaan erityisruokavalio toteutuu mahdollisimman hyvin.

Ruokailujen yhteydessä kiinnitetään huomiota hyvään hygieniaan ja siihen, ettei asiakkaan ruokaan joudu esim. allergisoivia ruoka-aineita.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia ja ravitsemuksen hyvän tason toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

## **Hygieniäkäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaus tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Henkilöstö käyttää asianmukaisia suojarusteita ja vaatetusta. Hygieniäkäytännöistä on laadittu sisäinen ohjeistus, jolla pyritään estämään tartuntatautien leviäminen.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Asiakkaat järjestävät kodin siivoukset, omaisten kanssa tai avulla. Työntekijä voi avustaa asiakasta kodin askareissa arjen tueksi ja osana kuntouttavaa toimintaa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yrityksen toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yrityksen toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Työntekijä voi avustaa asiakasta pyykkihuollossa ja muissa kodin askareissa arjen tueksi ja osana kuntouttavaa toimintaa.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yrityksen toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa.

⋮

### **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Eila Airas p. 0400 621737 sp. eila.airas@hoivaten.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikön hygieniatasolle on asetettu laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Tavoitteiden toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Henkilöstö käyttää asianmukaisia suojavarusteita ja vaatetusta.

Hygieniakäytännöistä on laadittu sisäinen ohjeistus, jolla pyritään estämään tartuntatautien leviäminen.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaalle varataan kiireettömässä tilanteessa lääkärin/hammaslääkärin vastaanotolta aika. Kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys 112:een. Lisäksi yrityksellä on sisäiset ohjeistukset em. tapauksiin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkä-aikaissairaiden asiakkaiden terveyttä seurataan havainnoimalla ja keskustelemalla sekä kyselemällä ja kirjaamalla vointia ja oireita ja tiedotetaan niistä muille henkilökunnan jäsenille. Tarvittaessa varataan aika lääkärin vastaanotolle, kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys 112:een. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

HoivaTen Oy ei toteuta terveyden- ja sairaanhoitoa yksikössään.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

HoivaTen Oy ei toteuta lääkehoitoa yksikössään.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta

HoivaTen Oy ei toteuta lääkehoitoa yksikössään.

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Kyseisen asiakkaan omahoitaja vastaa pääsääntöisesti yhteistyöstä ja tiedonkulun toteutumisesta. Yhteistyötä tehdään tapaamisten, puhelinkeskustelujen ja sähköpostin avulla. Omahoitaja pitää säännöllisesti yhteyttä muihin palvelunantajiin, jos tarvetta ilmenee.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

HoivaTen Oy:llä ei ole asiakaskäytössä olevia tiloja. Toiminta tapahtuu asiakkaiden kotona.

HoivaTen oy:n henkilökunta pyrkii tunnistamaan toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit asiakkaiden kotona ja seuraa niihin vaikuttavia tekijöitä omavalvontasuunnitelman mukaisesti esimerkiksi riskienarvioinnissa kuvattujen riskien tunnistamisella. Riskienarvioinnissa on arvioitu riskien todennäköisyys ja riskin toteutumisen aiheuttamat seuraukset ja esitelty myös toimenpide-ehdotukset riskien käsittelylle ja määritelty vastuuhenkilö kullekin riskille.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Vaikka yksikön toiminta tapahtuu asiakkaan kotona, henkilökunta tiedostaa, että heillä on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

## Henkilöstö

### Hoiva-henkilöstön määrä ja rakenne

1 sairaanhoitaja

1 avustaja

1 osa-aikainen avustaja

Sairaanhoitaja toimii palveluista vastaavana esihenkilönä ja tekee asiakaskäyntejä asiakkaiden kotona.

Avustajat tekevät asiakaskäyntejä asiakkaiden kotona.

### Sijaisten käytön periaatteet

Työntekijät sijaistavat toinen toisiaan. Osa-aikainen avustaja sijaistaa työntekijöitä äkillisissä sairastapauksissa yms. Lisäksi yksikössä on kesälomasijainen.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakkaita otetaan vain siinä määrin kuin olemassa olevat resurssit sallivat.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilön tehtävät organisoidaan niin, että lähiesihenkilön työhön jää riittävästi aikaa. Vastuuhenkilön aikataulu tehdään mahdollisimman väljäksi, että esihenkilön työlle jää riittävästi aikaa ja hän pystyy esim. vastaamaan työntekijöiden viesteihin ja puheluihin mahdollisimman nopeasti.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Palvelua tuotetaan suomen kielellä ja työntekijät ovat suomenkielisiä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yrityksen periaatteena on toimia rekrytoinnissa työlainsäädännön ja yleisten työehtosopimusten mukaisesti ottaen huomioon työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Yrityksen työntekijät toimivat asiakkaiden kodeissa lasten, vanhusten ja vammaisten kanssa, joten rekrytoinnissa otetaan erityisesti huomioon henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus asiakkaan kotona tehtävään työhön sekä lasten, vanhusten ja vammaisten kanssa työskentelyyn.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Huomioitavaksi tulee työnhakijan kokemus, osaaminen, koulutus ja asenne. Suosituksia voidaan kysyä aiemmista työpaikoista. Pätevyys tarkistetaan Valviran Julkiterhikistä /JulkiSuosikista sekä alkuperäisistä todistuksista. Työntekijöiden rikosrekisteriote tarkastetaan lasten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaimisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin,

joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Vastaava sairaanhoitaja perehdyttää uudet työntekijät. Hän vastaa siitä, että työntekijä/opiskelija saa tiedon ja ymmärtää kaikista työhön liittyvistä ohjeista, laista jne.

Omavalvontasuunnitelmaan ja tietosuojaselosteeseen tutustuminen ovat dokumentteja, joihin työntekijä/opiskelija perehtyy yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa. Tässä yhteydessä on mahdollisuus varmistaa, että asiat on käsitelty ja ymmärretty.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

## **Toimitilat**

HoivaTen Oy:llä ei ole asiakaskäytössä olevia toimitiloja. Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa.

## **Teknologiset ratkaisut**

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, yrityksellä ei ole omaa tilaa tai turva- ja kutsulaitteita asiakaskäytössä. Mikäli asiakas haluaa esim. turvapuhelimen, hänet ohjataan oikeaan paikkaan puhelimen hankkimiseksi.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, yrityksellä ei ole omaa tilaa tai turva- ja kutsulaitteita asiakaskäytössä. Mikäli asiakas haluaa esim. turvapuhelimen, hänet ohjataan oikeaan paikkaan puhelimen hankkimiseksi. Käyntien yhteydessä tehdään tarvittaessa turvapuhelinten koesoitot.



Jos asiakas on saanut uuden turvapuhelimen tai muun kutsulaitteen, käydään hänen kanssaan yhdessä läpi laitteen käyttöohjeet ja varmistetaan, että asiakas osaa ja kykenee käyttämään laitetta.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkin-  
nällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yrityksellä ei ole asiakaskäytössä olevia laitteita tai tarvikkeita, lähtökohtana on, että asiak-  
kailla on omat laitteet ja tarvikkeet. Henkilökunta tutustuu kunkin asiakkaan apuvälineisiin ja  
laitteisiin ja niiden turvalliseen käyttöön. Mikäli asiakkaalle tulee tarve hankkia uusia apuväli-  
neitä, asiakas ohjataan oikean tahon puoleen apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden han-  
kinnassa ja huollossa. Käyntien yhteydessä voidaan testata laitteiden/apuvälineiden toimivuus  
ja tilata tarvittaessa huolto tai uusi laite/tarvike/apuväline.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaa-  
ratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valvi-  
raan terveydenhuollon  
laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukai-  
sesti  
[https://www.valvira.fi/documents/14444/37132/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/37132/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf) Käyttä-  
jän vaaratilanne- lomake  
ilmoittamisesta [https://www.valvira.fi/documents/14444/280291/Kayttajan\\_vaaratilanneilmoi-  
tus.pdf/ffa7bc43-3519-d951-  
8c18-df2a6e65b0ef](https://www.valvira.fi/documents/14444/280291/Kayttajan_vaaratilanneilmoi-<br/>tus.pdf/ffa7bc43-3519-d951-<br/>8c18-df2a6e65b0ef)

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yrityksellä ei ole asiakaskäytössä olevia laitteita tai tarvikkeita. Lähtökohtana on, että asiakkailla  
on omat laitteet ja tarvikkeet.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisena on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammattilista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Vastaava sairaanhoitaja ohjaa perehdytyksen yhteydessä työntekijälle oikean kirjaamistavan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Henkilöstö perehdytetään asianmukaiseen ja viipymättä tapahtuvaan asiakastyön kirjaamiseen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

HoivaTen Oy:lle on laadittu EU:n asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste, jota yrityksessä noudatetaan.

Yrityksellä ei ole sähköistä tietokantaa. Sopimukset, suunnitelmat yms. tehdään paperilla ja asiakirjoja säilytetään yrityksen kotiosoitteessa lukitussa tilassa. Asiakkailta kerätään ainoastaan sellainen tieto, joka on oleellista avun ja palvelujen antamisen kannalta. Asiakkaita informoidaan siitä, mitä tietoa kerätään, missä se säilytetään, kenelle tietoa voidaan luovuttaa ja kenellä on pääsy tietoihin. Asiakkaalle kerrotaan myös oikeudesta tietojensa tarkistamiseen.

Tietoturvaloukkaus: Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Henkilökunta dokumentoi kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset sekä niiden vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet riippumatta siitä, mitä toimenpiteitä tietoturvaloukkauksesta lopulta seuraa.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos loukkauksesta voi aiheutua riski luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheutonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Henkilötietojen käsittelijän tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta ensin rekisterinpitäjälle. Vastuu ilmoituksen tekemisestä on rekisterinpitäjällä. Ilmoituksen voi tehdä sähköisellä lomakkeella osoitteessa

<https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietoturvaloukkauksesta>.

Jos ilmoitusta ei tehdä 72 tunnin kuluessa, yritys toimittaa tietosuojavaltuutetun toimistolle perustellun selityksen. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan rekisteröidylle, jos tietoturvaloukkaus todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin tämän oikeuksille ja vapauksille. Yritys ilmoittaa asiasta ilman aiheutonta viivytystä, jotta rekisteröidyllä on mahdollisuus suojautua esimerkiksi sulkemalla luottokorttinsa.

Ilmoitusta ei vaadita, jos yritys on toteuttanut asianmukaiset tekniset ja organisatoriset suoja-toimenpiteet ja niitä on sovellettu henkilötietojen tietoturvaloukkauksen kohteena oleviin henkilötietoihin (erityisesti niitä, joiden avulla henkilötiedot muutetaan ulkopuolisille mahdolliseksi ymmärtää, kuten salausta), yritys on tehnyt jatkotoimenpiteitä, joilla varmistetaan, että rekisteröidyn oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuva korkea riski ei enää todennäköisesti toteudu.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yrityksen tietosuojavastaava huolehtii uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksestä henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan. Perehdytykseen kuuluu tutustuminen yrityksen GDPR:n mukaiseen rekisteri- ja tietosuojaselosteeseen. Tarvittaessa järjestetään täydennyskoulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Elina Kaitajärvi 0503009822

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakkailta, henkilöstöltä ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet huomioidaan ja käsitellään henkilökunnan säännöllisissä palavereissa.

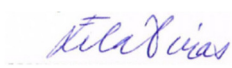
Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan, riskin vakavuuden mukaan, suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

Vihti 14.3.2024

Allekirjoitus



Eila Airas

