



# OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

Laadittu: 1.9.2022

Päivitetty: 17.11.2023

Laatijat: Maarit Pekkanen

Tarja Perälä

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22

VIVO HOIVA LAKEUS OY

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi VIVO Hoiva Lakeus OY

Y-tunnus 3303861-1

Kunnan nimi Jalasjärvi, Kurikka

Hyvinvointialueen nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Vivo Hoiva Lakeus OY

Katuosoite Mäntylammintie 3 B

Postinumero 61600 Postitoimipaikka Jalasjärvi

Sijaintikunta Kurikan Jalasjärvi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

*Vivo Hoiva Lakeus Oy tuottaa monipuolista apua asiakkaan omaan kotiin Kurikassa ja Ilmajoella. Kotiin tarjottavia palveluja on henkilökohtainen hoiva ja huolenpito, kylvetysapu, saattoapu, asiointiapu, kaikenkattava siivousapu, pihatyöt, sekä kaikki muu tarvittava apu. Asiakasmäärät vaihtelevat, tällä hetkellä ollen noin 100 asiakasta.*

Toimitusjohtaja Maarit Pekkanen

Puhelin 0505400169

Sähköposti maarit.pekkanen@vivohoiva.fi

## 2 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 sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota monipuolista hoivaa/kodinhoitoapua asiakkaan omaan kotiin, lähinnä vanhuksille sekä vammaisille. VIVO Hoiva mahdollistaa asiakkaan kotona asumisen mahdollisimman pitkään. Palvelua tuotetaan n. Klo 7-21 välisenä aikana viikon jokaisena päivänä, erikseen sovittuna myös muuna aikana.*

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden 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 asiakaskeskeisyyttä 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, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

### *Vivo Hoiva Lakeus Oy:n arvot ja toimintaperiaatteet:*

- ☐ *Luottamuksellisuus: työtä sitoo vaitiolovelvollisuus*
- ☐ *Kiireettömyys: hoitajalla aikaa huomioida kokonaisuus*
- ☐ *Ammattitaito: työntekijät ovat hoitoalan ammattilaisia*

- ☐ *Laadukkuus: työntekijät sitoutuvat työhön, tehdään asiat loppuun saakka*
- ☐ *Kuntouttava työote: pyritään kannustamaan asiakasta käyttämään omia voimavaroja kukin oman jaksamisen mukaan. Ei auteta avuttomaksi.*
- ☐ *Asiakkaita autetaan yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan voimavaralähtöisesti. Tuetaan omatoimisuuteen ja kannustetaan omaisia myös kiinnittämään asiaan huomiota.*
- ☐ *Laaja-alainen yhteistyö eri tahojen kanssa on todella tärkeää. Hyvinvointialueen tarjoamat palvelut, kotihoidon kotisairaanhoitajat, asiakkaan omaiset ja läheiset sekä mahdolliset muut tahot.*
- ☐ *Kaikki asiakkaat ovat saman arvoisia ja kaikkia kohdellaan samalla tavalla. Kohdataan ammatillisesti ja empaattisesti.*
- ☐ *Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan. Kaikilla on omat tavat ja tottumukset ja ne otetaan huomioon. Huomioidaan myös asiakkaan erilaiset asumismuodot ja asunnon kunnot.*
- ☐ *Pyritään tekemään työ taloudellisesti ja luontoa kuormitetaan mahdollisemman vähän.*

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin 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, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

##### 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 myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

##### Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii 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. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- ☐ *Työntekijöiden perehdyttäminen omavalvontasuunnitelmaan*
- ☐ *Riskien ennakointi ja tunnistaminen*
- ☐ *Vaaratilanteista ilmoittaminen*
- ☐ *Vaaratilanteiden ja riskien käsittely*
- ☐ *Riskien ja vaarojen mahdollinen poistaminen*

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

*Riskien arviointi on vaiheittainen prosessi. Sillä tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkityksen arviointia sekä niiden perusteella toimenpiteiden valintaa työntekijän turvallisuuden parantamiseksi.*

*Riskejä voidaan tunnistaa hankkimalla tietoa lukemalla, keskustelemalla työyhteisössä ja havainnoimalla ympäristöä.*

*Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda riskitilanteet ja vaaratilanteet esille, jotta niihin voidaan puuttua ja kohdistaa riskien- ja vaaratilanteiden hallintatoimenpiteitä.*

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.

*Työntekijöitä on ohjeistettu heti ottamaan yhteyttä työnantajaan havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista. Työntekijää kuunnellaan herkästi. Työnantaja kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet.*

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

*Havaittuja tilanteita käydään lävitse koko henkilökunnan kanssa. Työntekijää kuunnellaan herkästi. Asianosaisten ja muiden työntekijöiden kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja mietitään yhdessä mahdollista toimintatavan muutoksesta tai asiakkaan palveluntarpeen uudelleen kartoittamista.*

### **Muutoksista tiedottaminen**

*Työntekijöitä ja muita asianosaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostitse.*



#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Maarit Pekkanen, [maarit.pekkanen@vivohoiva.fi](mailto:maarit.pekkanen@vivohoiva.fi) 050 5400169 (toimitusjohtaja)

Tarja Perälä, [tarja.perala@vivohoiva.fi](mailto:tarja.perala@vivohoiva.fi), 041 3141850 (geronomi)

##### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

*Omavalvonnasta toteutumista seurataan säännöllisesti ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tapahtuneet muutokset niin että suunnitelma on ajantasainen.*

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

*Omavalvontasuunnitelma on toimistolla yleisesti nähtävillä, helposti saatavilla.*

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

*Asiakkaan kanssa keskustellaan hänen terveydentilastaan, palvelujen tarpeesta ja sen toteutuksesta. Asiakaskohteessa tehdään arvio tarvittaessa muusta kodinhoidollisesta palveluntarpeesta, asunnon kuntoon ja sen puhtaustasoon liittyen. Kodinhoidon sisällöstä sovitaan asiakkaan kanssa yhdessä. Hyvinvointialue määrittelee tilaamiensa palvelujen palvelusetelien sisällöstä omalla ohjeistuksellaan. VIVO Hoivan hoito- ja palvelusuunnitelma pyritään vuosittain tarkistamaan/päivittämään ja toimintakyvyn arvioinnissa käytetään rai-arviointimenetelmää.*

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

*Omaiset voivat tarvittaessa osallistua palvelutarpeen kartoitukseen olemalla henkilökohtaisesti paikalla, puhelimitse tai sähköpostilla. Hyvinvointialue arvioi palveluseteliasiakkaidensa palvelutarpeen ja ostavat sen mukaisen palvelun Vivo Hoiva Lakeus Oy:ltä. Palvelutarvetta arvioidaan ja päivitetään aina tarpeen muuttuessa yhteistyössä E-P:n hyvinvointialueen asiakasohjaajan kanssa.*

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta

saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

*Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?*

*Hyvinvointialue kartoittaa palveluntarvetta ja laatii tilaamiensa palvelusetelien palvelujen sisällön. Muiden asiakkaiden palvelusuunnitelmat arvioidaan ja laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Työyhteisössä seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista palautteiden perusteella sekä keskustelemalla omaisten ja muiden asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon osallistuvien ammattilaisten kanssa. Tarvittaessa toimitusjohtaja ja/tai geronomi käy tarkistamassa palvelusuunnitelman toteutumista asiakkaan luona ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaan aina tarpeen vaatiessa, mutta ainakin kerran vuodessa.*

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

*Työntekijät perehdytetään asiakaskohteisiin hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti laadittuihin työtehtäviin sekä perehdytyskansioon kirjataan jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaiset tehtävänkuvaukset sekä muut tarvittavat tiedot.*

## **ASIAKKAAN KOHTELU**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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.

*Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?*

*Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta. Asiakas saa halutessaan osallistua tai rajata hänelle sovittujen palvelujen suorittamista.*

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

*Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?*

*Asiakkaillamme on itsemääräämisoikeus ja me kunnioitamme sitä, ellei viranomaispäätöksellä ole muuta määrätty. Asiakkuussuhde perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaan edun mukaisesti hänen parhaaksi.*

*Uhkaavassa tilanteessa työntekijä voi asiakkaan kotoa poistua ja toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Tällaisen tilanteen sattuessa työntekijältä heti yhteys työnantajaan tilanteen selvittämiseksi.*

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

*Asiakkaitamme hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja toimimme siellä aina asiakkaan ehdoilla. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakkaita kunnioittavasti. Työmme vaatii kärsivällisyyttä ja tarkkuutta sekä erityisiä sosiaalisia vuorovaikutustaitoja.*

*Työntekijöillä on velvollisuus puuttua epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun ja saattaa se aina myös esimiehen tietoon. Esimiehellä on velvollisuus puuttua ei-toivottuun käyttäytymiseen.*

*Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan*

*kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?*

*Tilanne käsitellään asianosaisten kanssa ja mahdolliset toimet epäkohdat pyritään korjaamaan vastaisuuden varalle. Jos asiakas haluaa tehdä asiasta muistutuksen, hänelle annetaan neuvot ja ohjeet sen tekemiseen.*

*Asiakas voi olla myös tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiainjohtajaan. p. 06 415 4111 (vaihtok)*

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

*Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?*

*Asiakkaan ja hänen omaisen/läheisen palautetta saadaan suullisesti. Palautteet tuodaan esimiehen tietoon. Negatiiviseen palautteeseen puututaan välittömästi ja nähdään se kehitystarpeena, johon yritetään yhtenä asiakkaan ja hänen läheisensä ja tarvittaessa palvelusetelin myöntäneen Hyvinvointialueen asiakasohjaajan kanssa löytämään kaikkia osapuolia palveleva ratkaisu. Positiivisesta palautteesta kerrotaan työyhteisössä kaikille. Positiivinen palaute kannustaa ja auttaa jaksamaan työssä.*

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

Laki potilaan /asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että hoivapalveluyrityksellä on nimetty potilasasiainjohtaja.

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n asiakkailla toimii potilasasiainjohtajana Etelä-Pohjanmaan*

*hyvinvointialueen potilasasiamies.*

*P. 06 415 4111 (vaihde)*

*Hänen yhteistietonsa saa tarkemmin terveyskeskuksesta. Häneltä saa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Neuvoo ja ohjaa hoitoon ja kohteluun liittyvissä asioissa. Neuvoo ja avustaa muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen tekemisessä. Tiedottaa potilaan oikeuksista. Toimii potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Antaa tarvittaessa palautetta yrittäjälle ja henkilökunnalle.*

*Häneen voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee:*

- Hoitoon pääsyä tai joutumista*
- Ongelmia tiedonsaannissa*
- Potilastietojen korjaamista*
- Potilasvahinko epäilyt*
- Lääkevahinko epäilyt*
- Rekisteritietojen tarkastusta*
- Tietosuojaa*
- Tyytymättömyyttä hoitoon ja kohteluun.*

*Asiakkaan kohdatessa sellaista palvelua, johon hän on tyytymätön, tulee hänen tai hänen omaisensa olla yhteydessä suoraan yrityksen esimieheen Maarit Pekkaseen tai hyvinvointialueen asiakasohjaajaan. Tilanteeseen pyritään aina yhdessä löytämään ratkaisu. Asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus tehdä kirjallinen muistutus.*

*Kuluttajaneuvonnan tehtävä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välistä riitatilannetta. Hän antaa kuluttajalle ja yritykselle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.*

*Kuluttajaneuvonta sijaitsee Seinäjoen maistraatissa, osoitteessa Juhonkatu 4. Valtakunnallinen kuluttajaneuvonnan p. 029553690.*

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

*Asiakkaille laadittu henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa hoitajia päivittäisessä hoitotyössä ja kanssa käymisessä asiakkaiden kanssa.*

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n tavoitteena on tukea asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä siten, että asiakas pystyisi mahdollisemman kauan asumaan omassa kodissaan. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja pyritään saamaan asiakas mukaan päivittäiseen toimintaan omien voimavarojen mukaan ja näin edistämään toimintakyvyn säilymistä. Toimintakykyä edistävä kuntouttavatyöote pyritään huomioimaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden asiakkaan vaihtelevat voimavarat, tarpeen mukaan. Kannustetaan myös omaisia tukemaan asiakkaan omaa toimintakykyä.*

*Asiakkaita kannustetaan osallistumaan erilaisiin virkistys- ja harrasteryhmiin. Asiakkaita pyritään ohjaamaan tekemään itsenäisesti erilaisia jumppasarjoja. Ohjataan myös niitä tarvittaessa. Asiakkaita pyritään viemään aina ulos, kun se vain on mahdollista ja kannustetaan omaisia osallistumaan ulkoilutukseen. Erilaisia liikkumisen apuvälineitä saadaan ja haetaan asiakkaille apuvälinelainaamosta.*

### Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

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 perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

*Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?*

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n kaikilla asiakkailta on mahdollisuus hyvinvointialueen tarjoamaan ateriapalveluun, jonka kautta on mahdollista saada valmiit ateriat kerran päivässä kotiin tuotuna. Monelle asiakkaalle näin tuleekin, mutta osalle asiakkaista*

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n työntekijät huolehtivat asiakkaiden kauppa-asioinnit sopimuksen mukaan, joko yksin tai yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaista myös osa käy itsenäisesti kaupassa tai heillä on käytössä kauppapalvelu. Myös omaiset hoitavat osan asioinneista.*

*Asiakkaita pyritään neuvomaan ja ohjaamaan riittävän monipuolisen ravinnon saamiseksi. Sopimuksen mukaan Vivo Hoiva Lakeus Oy:n työntekijät valmistavat myös aterian asiakkaan luona (aamupala/lounas/päivällinen/iltapala). Tarvittaessa myös avustetaan ruokailussa. Asiakkaiden erikoisruokavaliot ja ruuan rakenne huomioidaan jokaiselle yksilöllisesti.*

*Myös lisäravinnontarve huomioidaan ja riittävää nesteiden saantia painotetaan. Lisäravinteena voidaan käyttää apteekista saatavia erilaisia ateriakorvikkeita asiakkaille, joilla on huono ruokahalu tai ongelmia monipuolisen ravitsemuksen toteuttamisessa.*

*Ravitsemustilaa seurataan säännöllisellä painon seurannalla. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä myös hyvinvointialueen kotisairaanhoidon tai muuhun yhteistyötahoon.*

### **Hygieniakäytännöt**

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

*Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?*

*Hoitajat huolehtivat hyvästä käsihygieniastaan käyttämällä käsidesiä ja suojakäsineitä yleisten infektioiden ehkäisyyn liittyvien ohjeiden mukaisesti. Muuta suojavaatetusta käytetään tilanteen sitä vaatiessa esim. suihkutettaessa essu, saappaat, hanskat ja maski. Vivo Hoiva Lakeus Oy:n työntekijät vastaavat itse, että hoitajan vaatetus on asianmukainen ja siisti.*

*Asiakkaiden avuntarve henkilökohtaisessa hygieniassa on yksilöllistä. Siitä huolehditaan kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisen tarpeen mukaan, kuitenkin hyvää puhtautta noudattaen (aamu- ja iltapesut, johon sisältyy kasvojen, käsien, hampaiden, kainaloiden ja alapään hygieniasta huolehtiminen). Suihkutus on pääsääntöisesti asiakkailta vähintään kerran viikossa. Ihon kuntoa seurataan ja tarvittaessa rasvataan ihoa, ajetaan partaa, leikataan kynnet.*

*Asiakkaiden vaatteiden puhtaudesta huolehditaan. Puhtaat vaatteet vaihdetaan vähintään kerran viikossa. Asiakkaan pyykkiä voidaan pestä kotona, pesulassa tai muualla sovitussa paikassa. Petivaatteet vaihdetaan kerran kuukaudessa tai useammin*



*tarpeen mukaan. Suuhygieniasta huolehditaan ja muistutetaan. Ohjataan asiakasta tarvittaessa hammashoitoon, jalkahoitoon, parturiin tai muuhun sellaiseen tarpeen vaatiessa. Asiakas maksaa ne itse.*

### **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.

*Asiakkaiden terveyden tilaa seurataan kotikäynneillä. Poikkeamista otetaan yhteyttä kotisairaanhoidon, terveyskeskuksen vastaanottoon tai päivystykseen tai hätätilanteessa soimitaan 112.*

*Asiakkaan halutessa hänelle varataan aika hammaslääkäriin sekä ohjeistetaan ottamaan yhteyttä hammaslääkäriin tarkastusajan varaamiseksi/hoitoon pääsemiseksi.*

*Äkillisessä kuoleman tapauksessa otetaan yhteys hätäkeskukseen ja ilmoitetaan omaisille.*

*Asiakkaiden terveydentilanteen seuranta voidaan tehdä esim. mittaamalla verenpainetta, verensokeria ja painoa sekä havainnoimalla yleistä vointia sekä kyselemällä asiakkaalta. Työntekijät huolehtivat asiakkaiden yksilöllisistä perustarpeista mahdollisimman hyvin ja tarvittaessa kotisairaanhoidajat voivat konsultoida lääkäriä ja ottaa esim. lääkärin määräämät verikokeet.*

*Työssämme pyrimme noudattelemaan aina ikääntyneen ”Hyvän hoidon - kriteeristöä” ja näin turvaamaan asiakkaidemme kokonaisvaltaista hyvinvointia, yksilöllisine tarpeineen.*

### **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n oppaan mukaisesti ja hyväksytytty jalasjärven terveyskeskuksen vastaavalla lääkärillä.*

*Lääkehoitosuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa. Vivo Hoiva Lakeus*

*Oy:ssä toimitusjohtajan tehtävänä on varmistaa, että lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja olosuhteet. Osaaminen todetaan työhönottotilanteessa ja osaamista seurataan. Osaaminen osoitetaan todistuksin ja näyttötutkinnoin. Työntekijöiden lääkehoidon koulutus ja lääkehoidon tenttiminen tapahtuvat valvotusti toimintayksikössä (skhole) ja näytöt tehdään hyvinvointialueen kotisairaanhoidajalle. Perehdytyksen yhtenä työkaluna käytetään yrityksen lääkehoidonsuunnitelmaa.*

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa 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 (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

*Olemme tarvittaessa aina suoraan yhteydessä Hyvinvointialueelle. Teemme yhteistyötä siellä etenkin asiakasohjaajien, kotihoidon ja fysioterapeutin kanssa. Olemme myös tarvittaessa edunvalvontaan ja keskussairaalan eri osastoihin yhteydessä asiakkaan tilanteen mukaan. Myös mahdollisten muiden yhteistyötahojen kanssa tilanteen mukaan.*

*Yhteistyötä tehdään myös erityisesti asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa sekä muiden hoitoon ja hoivaan liittyvien yhteistahojen kanssa. Tavoitteena on toimiva tiedonkulku, mikä on usein myös suuri haaste. Asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista tiedotetaan ensisijaisesti yhdelle nimetylle yhteishenkilölle. Se voi olla omainen, edunvalvoja, naapuri tai muu siihen nimetty henkilö.*

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:lle on laadittu ajantasainen turvallisuussuunnitelma.*

*Palo- ja pelastussuunnitelmat kotona asuvilla asiakkailta on talo- tai taloyhtiökohtainen. Uhkaavissa tilanteissa soimitaan hätänumeroon 112. Korjaus- tai muutostyöasiat hoidetaan kunkin asunnon kiinteistöhuollon tiedoksi.*

### **Henkilöstö**

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitotilain ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelutalain sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista sekä siivousalan henkilöstöstä.*

*Yritys työllistää tällä hetkellä 10 lähihoitajaa, 2 hoiva-avustajaa, 2 siistijää ja yhden geronomi AMK:n, jonka työtehtävä koostuu yrityksen hallinnollisista työtehtävistä sekä lähiesimiehen tehtävistä. Yrityksellä on käytössä tällä hetkellä 3 lähihoitajaa lyhyisiin sijaistuksiin ja yksittäisiin työvuoroihin tarvittaessa. Sijaisia pyritään aina saamaan, mutta hoitajista on tällä hetkellä pulaa koko Etelä-pohjanmaan alueella.*

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

*Yritykseen rekrytoidaan uusia työntekijöitä tarpeen mukaan. Töihin ottotilanteessa osaamista kartoitetaan ensin haastattelemalla, jotta löydettäisiin yrityksen arvoihin sopiva työntekijä ja pyydetään osoittamaan se vaadittavin alkuperäisin todistuksin ja näyttötutkinnoin. Osaamista seurataan sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstön täydennyskoulutusta koskevien säännösten ja valtakunnallisen suosituksen mukaisesti. Vivo Hoiva Lakeus Oy:ssä toimitusjohtajan tehtävänä on varmistaa, että lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja olosuhteet.*

### **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 pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

*Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.*

*Työntekijälle tai opiskelijalle nimetään perehdyttäjät, joiden mukana hän tutustuu*

*työtehtäviin ja asiakaskäyntipaikkoihin. Perehdytettävä velvoitetaan myös tutustumaan yrityksen perehdytyskansioon ja sen liitteenä olevaan yrityksen omavalvonta-, turvallisuus- ja lääkehoidon suunnitelmaan.*

*Perehdyttämisen tavoitteena on, että työntekijä sisäistää työtehtävät ja toimintatavat niin hyvin, että pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisesti.*

*Läkehoidon osaamisen varmistaminen tehdään 5 vuoden välein LOVE-, tai SKHOLE-verkkokoulutuksena. Hyvinvointialue hyväksyy molemmat lääkehoidon koulutukset. Vivo Hoiva Lakeus Oy hankkii lääkehoidon koulutuksen Skholelta. Tentit valvoo työpaikalla geronomi ja näytöt ottaa vastaan kotihoidon sairaanhoitaja.*

*Ensiaputaitoja ylläpidetään ja järjestetään ea-koulutukset tarpeen mukaan.*

*Muuta koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.*

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

*Työntekijöillä on velvollisuus puuttua epäkohtiin ja mahdollisiin uhkiin ja saattaa ne aina myös esimiehen tietoon välittömästi. Esimiehellä on velvollisuus puuttua epäkohtien selvittelyyn.*

*Tilanne käsitellään asianosaisten kanssa ja mahdolliset todetut epäkohdat pyritään korjaamaan vastaisuuden varalle. Jos asiakas haluaa tehdä asiasta muistutuksen, hänelle annetaan neuvot ja ohjeet sen tekemiseen. Asiakas voi olla myös tarvittaessa yhteydessä potilasasiamieheen.*

### **Toimitilat**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän

yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

*Vivo Hoiva Lakeus Oy:n asiakastyö tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissaan. Yrityksellä on käytössään toimistotilat, osoitteessa Mäntylammintie 3 B, 61600 Jalasjärvi. Toimitilan siisteydestä vastaa yritys itse. Toimitilat on murto- ja palosuojattu Verisuren kautta.*

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

*Osalla asiakkaista on käytössään Hyvinvointialueen kautta hankittu turvapuhelin. Laitteet testataan vähintään kerran kuukaudessa. Osalla asiakkaista on lisälaitteena myös ovihälytin, joka on kytkettynä samaan turvapuhelimeen. Suurella osalla asiakkaista on myös käytössä lukollinen avainboksi.*

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet,

verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

*Asiakkaiden apuvälineet myöntää pääsääntöisesti Hyvinvointialue ja apuvälineet haetaan apuvälinelainaamon kautta. Lainaamo huoltaa laitteet tarvittaessa. Myös Hyvinvointialueen fysioterapian kautta asiakkaille tulee erilaisia apuvälineitä, ja he opastavat niiden käyttöön sekä huoltoon liittyvissä asioissa.*

## 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. Terveystieteiden koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvästä tietojen käsittelystä 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 henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojasetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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 (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

*Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?*

*Työntekijöille opastetaan kirjaaminen perehdytyksessä. Kirjaukset tapahtuvat älypuhelimilla asiakkaan kotona tai heti asiakaskäynnin jälkeen mobiilikirjaamistavalla asiakastietojärjestelmään.*

*Tiedot tallentuvat ajantasaisesti ja on luettavissa tietoturvallisesti hoitoon osallistuvilla työntekijöillä.*

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

*Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus ja velvollisuus pitää omat käyttäjätunnukset omassa tiedossaan. Kaikki asiakastiedot ovat käyttäjätunnusten ja salasanojen takana asiakastietojärjestelmässä sekä paperilliset asiakastiedot ovat Vivo Hoiva Lakeus Oy:n toimistolla lukituissa kaapeissa. Tietokoneet on asianmukaisesti suojattu ja lukittu salasanoin. Toimisto on lukittuna.*

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

*Rekrytoinnin yhteydessä huolehditaan uusien työntekijöiden tietoturvaan liittyvien asioiden perehdytyksestä ja jo työssä olevien työntekijöiden täydennyskoulutuksesta.*

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Harri Välijärvi harri.valijarvi@cirous.fi, 0440667737

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei



## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

### *Toiminnassa todetut kehittämistarpeet*

*Omavalvontasuunnitelman läpikäynti. Pohdittava yhdessä mahdolliset kehittämiskohdat ja kehitettävä niihin ratkaisukeinoja ja korjausehdotuksia, jotka mahdollista toteuttaa sovitusti.*

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

*Jalasjärvellä 17.11.2023*

Allekirjoitus

Maarit Pekkanen