



VIVOHOIVA PÄIJÄT-HÄMEEN 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	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Vivo hoiva Päijät-Häme Y-tunnus 3359441-5

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan nimi Lahti

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Vivo hoiva Päijät-Häme

Katuosoite Karjalankatu 34

Postinumero 15140 Postitoimipaikka Lahti

Sijaintikunta yhteystietoineen Lahti, Asikkala, Hollola, Heinola

Palvelumuoto

Kotihoito ikääntyneille, vammaisille ja lapsiperheille, omaishoidon tuuraukset

Esihenkilö Janita Näveri

Puhelin 0400991971 Sähköposti janita.naveri@vivohoiva.fi

Terveystietojen palveluista vastaavajohtaja Niina Näveri, niina.naveri@vivohoiva.fi,
0442432501

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda

Lupa yksityisen terveydenhuollon palveluiden antamiseen 20.09.2023

Sosiaalipalveluiden rekisteröinti 25.08.2023

Palveluala, joka on rekisteröity Sosiaali- ja terveystieteiden palveluala



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Toimitusjohtaja, Janita Näveri, janita.naveri@vivohoiva.fi

Toiminnasta vastaava johtaja, sairaanhoitaja Niina Näveri, niina.naveri@vivohoiva.fi

Työntekijöiltä pyydetään omaavonntasuunnitelmaa tehdessä kommentteja suunnitelmasta ja sitä muokataan niiden perusteella tarpeen mukaan.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta?

Omaavonnan vastuuhenkilönä toimii yrityksen toimitusjohtaja Janita Näveri, joka seuraa ja analysoi yrityksen omaavonntaa. Suunnittelussa on mukana toiminnasta vastaava johtaja Niina Näveri.

Omaavonntasuunnitelman seuranta

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

Toimitusjohtaja Janita Näveri kirjaa ylös omaavonnta suunnitelmaan liittyvät kehitysehdotukset. Omaavonnta suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa 1.9. mennessä. Mahdolliset kiireelliset muutokset tehdään omaavonntasuunnitelmaan välittömästi.



Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yrityksen verkkosivuilla ja yrityksen toimistoilla kansioissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Vivo Hoiva Päijät-Häme tarjoaa monipuolista apua asiakkaan kotiin, tavoitteena on mahdollistaa kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja kirjataan hoivasuunnitelmaan. Asiakkaamme ovat ikäihmisiä, vammaisia henkilöitä ja lapsiperheitä.

Useimmat hoitosuhteet ovat pitkäaikaisia ja asiakkaat pysyvät asiakkainamme siihen asti, kunnes kotona asuminen ei ole enää mahdollista. Tavoitteenamme on tarjota pitkä ja pysyvä hoitosuhde kaikille asiakkaille sekä tarjota laadukasta ja asiakaslähtöistä hoivaa ja huolenpitoa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, jotka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Yrityksemme toimintaa ohjaavia arvoja ja toiminta periaatteita ovat:

- 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 kuitenkin oman jaksamisen mukaan
- Asiakkaita autetaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan voimavaralähtöisesti. Tuetaan omatoimisuuteen ja kannustetaan omaisia myös kiinnittämään asiaan huomiota.
- Laaja-alainen yhteistyö eri tahojen kanssa on todella tärkeää. Julkinen kotihoito, kotisairaanhoidajat, asiakkaan omaiset ja läheiset sekä mahdolliset muut tahot.
- Kaikki asiakkaat ovat samanarvoisia 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 mahdollisimman vähän.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Ohje Ilmoitusvelvollisuus (liite 2)
- Hygieniaohteet
- Ohje sairaalan ulkopuolisesta kuoleman tapauksesta

Tunnistettut riskit

Asiakasturvallisuus

-asiakkaiden kaatumiseen/loukkaantumiseen liittyvät riskit;

-kodin esteettömyys (esim. Matot, kynnykset, ylimääräiset tavarat kulkureiteillä)

-kodin turvallisuudesta (esim. Hellasta sulakkeet pois, palovaroittimien toiminnassa olon varmistus).

-turvalaitteet

-asiakkailla käytössä olevat turvalaitteet tarkistetaan aina kuun ensimmäinen päivä ja testaus merkitään sekä HILKKAan että kotoa löytyvälle lomakkeelle.

-lääkehoitoon liittyvät riskit;

-liitteenä lääkehoitosuunnitelma, jossa lääkehoidon riskejä ja niiden minimointi kuvattu tarkemmin.

Työturvallisuus

-psyykkinen turvallisuus

-kuormitusta voi aiheuttaa mm. haastavasti käyttäytyvät asiakkaat/omaiset,
kuormitusta voidaan vähentää mm. koulutuksella sekä työvuorosuunnittelulla

-fyysinen turvallisuus

-ergonomia; kuormitusta voidaan vähentää mm. henkilökunnan
koulutuksella

-asiakkaiden huonokunto/mahdollinen aggressiivinen käytös: asiakkailla on
käytössä apuvälineitä tarpeen mukaan, lisäksi henkilökuntaa koulutetaan ja
perehdytetään ko. tilanteissa toimiseen

-sääolosuhteet

-esim. liukkaat pihat, helle, huonovalaistus) riskiä voidaan pienentää ylimää-
räisillä helletauoilla, maksuttoman juotavan tarjoamisella henkilökunnalle, pe-
rehdytys)

-yksintyöskentely

-riskin minimoimiseksi työvuoron turvallinen päättymisen viestillä yk-
sikön johtajalle.

Epidemia ja pandemia tilanteet

-Yrityksellä on olemassa hygieniä ja infektiiohjeet, jotka käydään perehdytyk-
sessä läpi ja löytyvät yrityksen Teams kanavalta. Otamme toiminnassa ja oh-
jeiden päivityksessä huomioon Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta tulevat oh-
jeet.

Tietojärjestelmien häiriötilanteet

-Asiakkaiden kotoa löytyy tulostettuna päivitettyt lääkelistat sekä käyntien ku-
vaukset. Lääkehoidon suhteen toiminnasta tietojärjestelmien häiriötilanteessa,
löytyy kuvaus lääkehoitosuunnitelmasta.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Liitteenä yrityksen ohje ilmoitusvelvollisuudesta (LIITE 2).

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

Yritys kannustaa sekä asiakkaita että henkilöstöä avoimeen ja aktiiviseen viestintään. Henkilökuntalla on useita tapoja tuoda esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat, valittu tapa määräytyy asian vakavuuden ja kiireellisyyden mukaan.

Kiireelliset ja vakavat tapaukset ilmoitetaan suoraan yksikön johtajalle puhelimitse. Kiireettömät asiat tuodaan työyhteisön ja yksikön johtajan tietoon viestitse (whatsapp/sähköposti) ja kaikista tapauksista täytetään yrityksen vaaratapahtuma/läheltä piti –tilanne ilmoituskaavake (LIITE 1).

Työntekijöitä on ohjeistettu tekemään Sosiaalihuolto lain mukainen ilmoitus, mikäli tilanne sitä vaatii, yrityksen ohje liitteessä 2.

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

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille kasvokkain käyntien yhteydessä tapaamalleen hoitajalle tai puhelimitse tai sähköpostitse toimitusjohtaja Janita Näverille (0400991971, janita.naveri@vivohoiva.fi). Toimitusjohtaja tekee säännöllisesti laadunvarmistus käyntejä asiakkaan luokse ja asiakkailta/omaisilta kerätään vuosittain kirjallisesti palautetta. Saatujen palautteiden käsittely kuvattu yllä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Ilmoitetut haittatapahtumat/läheltä piti –tilanteet käsitellään ensin toimitusjohtaja Janita Näverin, vastaavan sairaanhoitajan Niina Näverin sekä yrityksen riskivastaavan Johanna Mehtälän kesken.

Työyhteisön kesken asiat käsitellään kiireettömissä tapauksissa kuukausipalaverissa ja kiireellisissä tapauksissa välittömästi; tilanteen mukaan joko kahden kesken työntekijän/asiakkaan/omaisen kanssa tai koko työyhteisön kesken esim. Teams palaverissa.

Kaikista haittatapahtumista/läheltä piti –tilanteista täytetään yrityksen Vaaratapahtuma/Läheltä piti –tilanne ilmoituslomake (LIITE 1). Lomakkeeseen kirjataan sovitut toimenpiteet ja niiden toteutumisen seurannan vastuuhenkilö.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Vaaratapahtuma/läheltä piti –ilmoituslomakkeelle kirjataan sovitut korjaavat toimenpiteet sekä niiden toteutumisen vastuuhenkilö.

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

Työntekijöille sähköpostilla, jos tarvetta informoida asiakasta/omaisia, tehdään se kasvotusten tai puhelimitse, tarvittaessa myös kirjallisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Asiakkuuden alkaessa hoivasuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Suunnitelma päivitetään puolivuositain RAI toimintakykyarvioinnin tekemisen yhteydessä tai tarvittaessa useammin palvelutarpeen muuttuessa. Suunnitelmien tekeminen ja arviointi/päivitys on siihen perehdytettyjen hoitajien vastuulla. Yrityksellä on käytössä RAI vuosikello, jonka avulla RAI arvioinnit ja hoitosuunnitelmien päivitys tulee tehtyä säännöllisesti. Hoivasuunnitelman toteutumista päivittäisessä työskentelyssä seurataan seuraamalla kirjauksia ja kyselemällä asiakkaalta palautetta.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

RAI ja MNA, SPPB, GDS-15

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

RAI arvioinnit tehdään aina yhdessä vähintään asiakkaan kanssa, omaiset ovat tervetulleita mukaan arviointien tekemiseen. Hoitosuunnitelmat päivitetään/tehdään RAI arviointien perusteella.

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

Suunnitelman keinot näkyvät rakenteisesti DOMAssa asiakkaan sivulla.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

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)?

Asiakkaan kohtaaminen ja itsemääräämisoikeuskin ovat osa perehdytystämme; Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa; esimerkiksi emme pakota asiakkaita hoitotoimenpiteisiin esim. suihkuun vastentahtoisesti, pyrimme ottamaan huomioon asiakkaiden henkilökohtaisen rytmien käyntiaikoja suunniteltaessa ja mm. myös ruokailuaikojen ja ruoan suhteen otamme huomioon asiakkaiden yksilölliset mieltymykset.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Käyntiajat ja mm. suihkuajat sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa kaikessa päivittäisessä työskentelyssä (esim. ei pakoteta suihkuun vaan tarvittaessa pyritään sopimaan uusi aika).

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

Päijät-Hämeen hyvinvointi alueelta on linjattu, että kotihoidossa ei tule käyttää rajoittamistoimenpiteitä, joten niitä ei yrityksessä käytetä.

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

Asiakkaiden kohtelu on osa perehdytystä. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, viedään se toimitusjohtajan tiedoksi ja hän käy asian läpi ko. työntekijän kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Toimitusjohtaja käsittelee asian asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa läpi mahdollisimman pian ja yhdessä mietitään ratkaisu, jolla vastaavat tilanteet saadaan tulevaisuudessa estettyä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Vuosittain järjestetään palautekysely johon asiakkaan ja halutessaan omaiset vastaavat kirjallisesti. Toimitusjohtaja tekee laadunvalvonta käyntejä säännöllisesti asiakkaiden luokse. Hoitajat raportoivat päivittäisessä työssään asiakkailta ja omaisilta saamansa palautteet toimitusjohtajalle. Kerättyä palautetta hyödynnetään palvelun ja omavalvonnan kehittämässä.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Kirjallisesti kerran vuodessa ja suullisesti jatkuvasti päivittäisen työnohella sekä yksikön johtajan laadunvarmistuskäynneillä.



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

Palautteet käsitellään työryhmässä; kiireelliset asiat välittömästi ja kiireettömät kuukausipalavereissa, vakavat tapaukset johtoryhmässä, ja niiden perusteella tarvittaessa muokataan toimintatapoja.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja, sairaanhoitaja Niina Näveri

niina.naveri@vivohoiva.fi, 0442432501

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla muistutusten vastaanottaja on Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo.

Puhelin: +358 44 7195323

Osoite: Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti U-osa, K1-kerros

Aukioloajat: ma-pe 09:00 - 15:00

Asiakirjoja voi toimittaa turvapostilla, Suomi.fi-viestillä, henkilökohtaisesti tai postitse.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava / Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Puhelin: 03-8192504 (Ma, ti, to 9-12, Ke 9-15)

Sähköposti: asiavastaavat@pajatha.fi

- neuvoa potilaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa



- avustaa potilasta muistutuksen tekemisessä terveydenhuollon toimintayksikössä
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu; ma, ti, ke, pe 9–12, to 12–15

puh. 09-5110 1200

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä ongelmissa. Se tarjoaa neuvontaa kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja kuluttajan kanssa syntyneen riidan ratkaisemiseksi.

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

Toimitusjohtaja käsittelee asiat työryhmän kanssa, kiireelliset asiat välittömästi ja kiireettömät kuukausipalaverissa. Vakavat asiat käsitellään myös johtoryhmässä. Asian käsittelyn jälkeen päätetään yhdessä toimintatapojen muutoksista tai muista tarvittavista toimenpiteistä, joihin ryhdytään.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

4vkoa.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

On, kirjataan DOMA järjestelmästä sekä erilliseen listaan toimiston muistitaululle.

Edunvalvonnan prosessi

Millainen edunvalvonnan prosessi yksikössä on?

Edunvalvonnan prosessi alkaa hakemuksella käräjäoikeuteen tai holhousviranomaiselle. Hakemuksen voi tehdä asiakas, omainen tai holhousviranomainen. Yksikön jokainen työntekijä seuraa asiakkaiden edunvalvonnan tarvetta, mikäli tarve edunvalvonnalle ilmenee, ilmoittaa työntekijä siitä eteenpäin yksikön johtajalle. Toimitusjohtaja on yhteydessä joko omaisiin tai suoraan holhousviranomaiseen edunvalvonnan prosessin käynnistämiseksi. Omaisista neuvotaan ennalta edunvalvontavaltuutuksen tekemisessä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Hoitotyössä huomioidaan kuntouttava työote kaikessa toiminnassa, pyrimme siihen, että asiakkaat tekevät mahdollisimman paljon itse, jotta heidän jäljellä olevat voimavaransa pysyvät yllä. Huomioimme myös sen, että monelle olemme ainoa tai lähes ainoa kontakti päivän aikana ja panostamme asiakkaan kohtaamiseen/keskusteluun käyntien aikana. Kannustamme yksilöllisesti asiakkaita osallistumaan sosiaalisiin aktiviteetteihin sekä harrastaman mieleisiä harrastuksia kuten lukemista, pelaamista, ristikanoja yms.

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

Tarjoamme ko. palveluita yksityisesti asiakkaillemme. Liikuntaa ja ulkoilua harrastetaan käyntien yhteydessä mahdollisuuksien mukaan.

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

Hoitosuunnitelmien päivittämisen ja RAI arviointien tekemisen yhteydessä puolivuositain arvioidaan tavoitteiden toteutumista kirjallisesti.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti ottaen huomioon asiakkaan mieltymykset, tarpeet ja varallisuuden.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kaikilla asiakkailla on omassa kotonaan ostettuna/tilattuna hänen rajoitustensa ja mieltymystensä mukaisia ruokia.

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

Asiakkaiden syömistä ja juomista seurataan päivittäisien käyntien yhteydessä. Painoa seurataan säännöllisesti 1xkk. Tarvittaessa pyydämme lisää palvelutunteja asiakkaan ravitsemuksen varmistamiseksi.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Toimitusjohtaja seuraa ja varmistaa asiaa laadunvarmistuskäyntien yhteydessä. Asiakkaiden kaipaama avuntarve hygienian hoidossa on kirjattu käyntikuvaukseen ja hoitosuunnitelmaan, jotta se on kaikkien työntekijöiden tiedossa. Asiakkaiden hammashygieniasta huolehditaan varmistamalla/muistuttamalla hampaidenhoito käyntien yhteydessä tai tarpeen vaatiessa tekemällä hammaspesut puolesta. Huolehdimme asiakkaiden säännöllisestä käymisestä hammaslääkärissä ja tarvittaessa huolehdimme sinne pääsystä.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Ei koske yksikköä. Asiakkaat ovat järjestäneet kotiensa siivouksen itse, hoitajat huolehtivat käynneillä päivittäisen siisteyden ja järjestyksen ylläpitämisestä.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Toimistotilat siivotaan kahden viikon välein/tarpeen mukaan henkilökunnan toimesta ja tämä on henkilökunnalle työaikaa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaiden pyykit pestään heidän kotonaan tarpeen mukaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille on tehty dokumentti, joka mahdollistaa pyykki-/astianpesukoneen päälle jättämisen asiakkaan luvalla.

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



Puhtaanapito ja pyykinhuolto on osa perehdytystä, osaaminen varmistetaan perehdytyksen yhteydessä.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja, sairaanhoitaja Niina Näveri

niina.naveri@vivohoiva.fi, p.0442432501

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisiavarotoimia käytetään kaikessa toiminnassa; hyvä käsihygienia, suojainten käyttö tarpeen mukaan sekä oikeanlaiset työskentely tavat. Tarpeen mukaan käytetään esim. pisaraeristyksen varotoimia, jos asiakkaalla todetaan infektio. Epidemia/pandemia aikana noudatetaan erillistä ohjeistusta.

Terveystieteiden- ja sairaanhoito

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

Ohjeiden läpikäyminen kuuluu osana perehdytykseen. Kaikki kirjalliset ohjeet ovat aina työntekijöiden saatavilla yksikön toimistossa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Seuranta tapahtuu yksilöllisesti lääkärin määräämien ohjeiden mukaan, mm. vs, rr, paino mittaukset/seurannat. Terveystieteitä pyritään edistämään pitämällä huolta asiakkaasta kokonaisvaltaisesti, mm. ravitsemus, liikunta, ihon kunto ja hygienia.



Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, Niina Näveri

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoito suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa 1.9. mennessä terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan toimesta, tarvittaessa siihen tehdään muutoksia tiheämmin, mikäli epäkohtia havaitaan.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Pihlajalinnan vastuulääkäri palvelu, 1.1.2026 alkaen Harjun terveys

Monialainen yhteistyö

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

Päijät-Hämeen hyvinvointia alueella, Pihlajalinnan vastuulääkärillä sekä yksiköllämme on käytössä Lifecare järjestelmä (yksiköllämme vain lukuoikeudet). Asiakkaan siirtyessä sairaalaan pyrimme laittamaan mukaan alueellisen esitietokaavakkeen sekä ajantasaisen lääkelistan. Olemme itse aktiivisesti yhteydessä muihin asiakasta hoitaviin tahoihin, mikäli asiakkaan hoito sitä vaatii.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Asiakkaiden kotona ja ulkona työskennellessä riskien hallinta on haastavaa, esimerkiksi säähän ja lämpötilaan emme voi aina vaikuttaa. Pyrimme hallitsemaan riskejä mm. tarjoamalla kuumassa työskennellessä työntekijöille yrityksen puolesta juotavaa sekä mahdollisuuden lisätaukoihin. Pyrimme ensimmäisien käyntien aikana kartoittamaan asiakkaan kodin riskit ja tekemään tarvittavat muutostyöt riskien pienentämiseksi ja turvallisuuden lisäämiseksi.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Teemme yhteistyötä tarpeen mukaan eri toimijoiden kanssa. Useiten teemme turvallisuuden suhteen yhteistyötä omaisten kanssa. Myös asiakasohjaajien kanssa teemme usein yhteistyötä asiakkaiden turvallisuuteen liittyen; mm. turvarannekkeiden/GPS rannekkeiden hankkiminen. Muita yhteystahojia turvallisuuteen liittyen ovat mm. apuvälineyksikkö, kuntoutusyksikkö ja Vanhustyön keskusliiton korjausneuvoja. Perehdytyksessä huolehdimme, että henkilökunta on tietoinen velvollisuudesta tehdä ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä (pelastuslaki (379/2011) 42 §), ilmoituksen voi tehdä verkossa.

Henkilöstö

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

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

Toimitusjohtaja seuraa DOMA ohjelmasta välittömän ja välillisen työajan toteutumista. Asiakkaita ei oteta enempää kuin olemassa olevalla henkilöstöllä on mahdollisuus hoitaa. Työhyvinvoinnista huolehditaan yhteisillä palaverilla sekä kaksi kertaa vuodessa järjestettävillä TYHY päivillä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhyet poissaolot pyrimme paikkaamaan ensisijaisesti käyttämällä omaa henkilökuntaa. Pidempiin poissaoloihin palkkaamme sijaisen noudattamalla samoja periaatteita kuin pidempi aikaisen työntekijän palkkaamisessa.

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

Työvuoroihin suunnitellaan kaikille toimistotyötä tekeville oman tarpeen mukaan toimistotyöaikaa.

Työterveys

Työterveyshuolto on järjestetty yhteistyössä Pihlajalinnan kanssa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelun yhteydessä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työnhakijoilta varmistetaan ammatinharjoitus oikeus ja/tai opintorekisteriote/todistus. Riittävä kielitaito vaaditaan. Jokainen hakija haastatellaan kasvotusten.

Lähihoitajan tehtäviin palkattavalta henkilöltä vaaditaan Nimikesuojatun ammattihenkilön pätevyys ja sairaanhoitajan tehtäviin laillistetun ammattihenkilön pätevyys. Edellä mainittuja ammatteja opiskelevat henkilöt voivat tehdä rajoitetusti ko. Ammattiryhmän töitä suoritettuaan riittävän suuren osan tutkinnosta. Kotipalvelun työntekijät tekevät yrityksessä siivouksia, asiointiapuja ja omaishoidon tuurauksia eikä heiltä vaadita erikseen tutkintoa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Yksikössä on käytössä 6kk koeaika. Työhistoriaa ja soveltuvuutta arvioidaan työhaastattelun yhteydessä. Rikosrekisteriote tarkistetaan ennen työsuhteen muodostamista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Jokainen työntekijä perehdytetään pidempiaikaisen työntekijän toimesta 1–2 työpäivän ajan/tai yksilöllisen tarpeen mukaan. Perehdytyksessä on käytössä perehdytyksen muistilista. Omavalvontaan tutustuminen kuuluu osana perehdytykseen.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Tarpeen mukaan, lääkeluvat uusitaan 5vuoden välein (PKV 3vuoden). Koulutusta ostetaan ulkopuolisilta tahoilta tai järjestetään sisäisesti.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yhteisiä tiloja on vain yksikön toimistot, näitä käyttää henkilökunta tarpeen mukaan.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

DOMA ohjelmasta voidaan seurata työpäivän etenemistä.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Osalla ostopalveluasiakkaista on ovissaan sähkölukko mutta nämä ovat vain kunnan käytössä. Turvarannekkeet, GPS kellot ja ovihälyt hankitaan asiakasohjauksen kautta tarpeen mukaan.

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

Turvarannekkeiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa kuukauden ensimmäisenä päivänä ja testaus merkitään asiakkaan kansiossa olevaan listaan sekä DOMAan päivitäiskirjauksiin. GPS rannekkeiden lataamisesta huolehditaan käyntien yhteydessä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tästä vastaa koko henkilökunta. Vastuuhenkilönä toimii Johanna Mehtälä, puh. 0449776696, johanna.mehtala@vivohoiva.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden hankkiminen, käytön ohjaus sekä huoltojen varmistaminen on koko henkilöstön vastuulla. Yksikössä on yrityksen omia sekä asiakkaiden omia lääkinnällisiä laitteita. Tarvittaessa hyödynnämme apuvälineiden kanssa kotikuntoutustiimin asiantuntemusta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset raportoidaan terveydenhuollon palveluiden vastaavalle johtajalle, joka vastaa määräysten noudattamisesta. Hän raportoi vaaratilanteet vastuulääkärille ja laitteen/tarvikkeen toimittaneelle taholle tai apuvälineyksikölle asian korjaamista ja vaaran poistamista varten.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuollon palveluista vastaavajohtaja: Niina Näveri

niina.naveri@vivohoiva.fi, 0442432501

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen



Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamiseen perehdyttäminen on osa perehdytystä, samoin kuin DOMA ohjelman käytön ohjaus. Kirjaamiseen siis perehdytetään perehdytyspäivien aikana käytännössä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakkaiden käyntiaikoihin on sisällytetty kirjaamisaika. Kirjaaminen tehdään lähtökohtaisesti asiakkaan kanssa yhdessä. Vastaava sairaanhoitaja seuraa kirjaamisten toteutumista ja laatua.

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

Työntekijät allekirjoittavat salassapitovelvollisuuden työsuhteen alkaessa. Salassapitovelvollisuuden läpikäyminen kuuluu myös osana perehdytykseen. Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista -ohje käydään myös läpi perehdytyksessä ja löytyy yksikön ohjekansiosta.

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

Perehdyttämisen periaatteet on kuvattu edellä. Täydennyskoulusta järjestään tarpeen mukaan ja tietosuojavastaavamme Harri Välijärvi pitää yksikön avainhenkilöille noin 3kk välein yksikön omien tarpeiden mukaan koulutusta/ohjeistusta tietosuoja asioista. Koulutamme omaa henkilökuntaa sisäisesti Harrin koulutusten perusteella. Harri myös laatii noin kerran kuukaudessa tietosuoja tiedotteen, joka välitetään koko henkilökunnalle.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot



Vivo Goupilla:

Harri Välijärvi, harri.valijarvi@cirous.fi, 044-0667737

Vivo Hoiva Päijät-Hämeen sisäisesti:

Toimitusjohtaja Janita Näveri, janita.naveri@vivohoiva.fi, 0400991971

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Niina Näveri niina.naveri@vivohoiva.fi,
0442432501

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä, LIITE 3.

Asiakkaan varojen käsittely

Miten yrityksessä käsitellään asiakkaan varoja?

Käytämme asiakkaan varoja vain, mikäli se on aivan välttämätöntä (käytössä on kauppa- ja apteekkitilit). Yrityksellä on käytössä lomake, johon merkitään vastaanotettu rahamäärä, ostettava asia sekä palautettu rahamäärä. Lomakkeen kuittaa hoitaja sekä asiakas. Lomake ja kuitti jäävät asiakkaalle, kuva tai kopio liitetään DOMAn liitetiedostoihin arkistointia varten.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ja toimenpiteet korjaamiseksi

Tulevan toimintavuoden aikana haluamme kehittää koulutuksien säännön mukaistamista, omahoitajuutta sekä ohjeiden yhdenmukaistamista/saatavuutta kirjallisessa muodossa.

Pyrimme kehittämään toimintamallin, jolla koulutuksia tulisi etsittyä ja ehdotettua työntekijöille säännöllisemmin sekä tapoja, joilla saisimme aktivoitua työntekijöitä itse etsimään itselleen hyödyllisiä/kiinnostavia koulutuksia. Olemme pohtineet mm. koulutuksien etsintöjen kirjaamista esihenkilöiden kalentereihin säännöllisin väliajoin sekä ns. koulutuskiintiötä jokaiselle työntekijälle ja velvoitetta täyttää se tietyssä ajanjaksona. Jatkamme Excel taulukon pitämistä koulutuksista, tämän olemme todenneet toimivaksi tavaksi pysyä koulutuksien kokonaistilanteesta kartalla.

Omahoitajuutta haluamme kehittää suuntaan, jossa sitä hyödynnettäisiin maksimaalisesti. Ajatuksena on määritellä omahoitajan työtehtävät yhdessä työntekijöiden kanssa ja tehdä niistä kirjallinen sopimus. Työtehtäviksi on mietitty mm. hoitosuunnitelman päivittäminen, tehtäväkuvausten ylläpitäminen, lääkityslistan seuranta, apuvälineiden huolto/tilaaminen, yhteydenpitäminen omaisten kanssa. Lista asiakkaita/omahoitajista olisi myös kaikkien nähtävillä helposti, jotta työntekijöidenkin olisi helppoa olla yhteydessä asiakkaan omahoitajaan.

Omahoitajuudenkin toimivuuden kannalta haluamme uudistaa ja yhdenmukaistaa ohjeitamme ja niiden saatavuutta, jotta kaikki tietävät mistä tiedot on saatavilla, jos jotakin asiaa ei muista ja sitä täytyy hoitaa. Monesta asiasta meillä on sovitut käytännöt ja asiat toimivat hyvin mutta olemme huomanneet, että kunnolliset kirjalliset ohjeet puuttuvat tai on epäselvää mistä ne löytyvät. Teams alustan olemme todenneet epäkäytännölliseksi, koska työntekijät eivät jaksakaan kirjautua sinne ja yhteydet saattavat pettää kriittisellä hetkellä.

Koulutuksien säännönmukaistaminen, toimintatapojen hiominen, teams kansion kehittämisen.



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lahti 30.8.2025

Allekirjoitus Janita Näveri Janita Näveri



LIITE 1

VAARATAPAHTUMA / LÄHELTÄ PITI TILANNE -ILMOITUSLOMAKE

Tapahtuma-aika

Pvm: Klo:

Vaaratapahtuman/lähetä piti tilanteen kuvaus:

Toimenpiteet/miten tilanteessa toimittu?:

Miten vastaava tilanne voidaan ehkäistä jatkossa?

Sovitut toimenpiteet ja niiden toteutumisen seuraamisen vastuuhenkilö:

Poikkeaman kirjasi: _____

LIITE 2

ILMOITUSVELVOLLISUUS

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat.

Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- epäkohdan
- tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
- tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Valvontaviranomainen voi velvoittaa palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan noudattamaan edellä mainittua määräystä sakon uhalla tai uhalla, että palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan, sen palveluyksikön tai palveluyksikön osan toiminta taikka toiminnassa käytetyn laitteen tai välineen käyttö keskeytetään.

Jos asiakas- tai potilasturvallisuus sitä edellyttää, valvontaviranomainen voi määrätä palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan tässä laissa tarkoitetun toiminnan välittömästi keskeytettäväksi tai kieltää palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan toiminnassa käytettävän palveluyksikön, sen osan tai laitteen käytön välittömästi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Kiellettyinä vastatoimina pidetään:

- ilmoituksen tehneen henkilön työ- ja virkasuhteen ehtojen heikentämistä
- palvelussuhteen päättämistä
- henkilön lomauttamista
- tai henkilön kohtelemista muutoin epäedullisesti
- tai häneen kohdistuvia muita kielteisiä seurauksia siksi, että hän on käyttänyt ilmoitusvelvollisuusosoikeuttaan

Henkilöä ei saa estää tai yrittää estää tekemästä ilmoitusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoitusvelvollisuus Vivo hoiva Päijät-Hämeessä

Mikäli saadaan tietoon ihminen, joka olisi sosiaalihuollon tarpeessa häntä ja/tai omaista ohjataan hakemaan palvelutarpeen arviota ikääntyneiden asiakasohjauksesta tai mikäli asiakas/omaiset eivät kykene itse apua hakemaan, ilmoittavat työntekijät itse palvelun tarpeesta olevasta ihmisestä asiakasohjaukseen.

Ikääntyneiden asiakasohjaus

Puhelin: +358 44 4825050



Osoite: Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti 2. kerros

Aukioloajat: ma-pe 09:00 - 15:00

Jos työntekijän tietoon tulee epäkohta tai uhka asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa hän ilmoittaa siitä viipymättä yksikön johtajalle Janita Näverille. Mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viipymättä työntekijä ilmoittaa siitä salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Lähde: <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asi-oista/omavalvonta-ja-ilmoitusvelvollisuus/ilmoitusvelvollisuus/>

Yllä olevan linkin kautta pääsee myös lomakkeeseen, jolla epäkohdasta voi ilmoittaa.

Lähde: [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023](#), 29 §, 30 §, 38 § ja 39 §

Lähde: [Mitä seuraa laittomasta sosiaalihuollon ammattitoimen harjoittamisesta](#), 50 §

Lähde: [Valvontalaki uudistuu - laiminlyönnit voivat aiheuttaa seuraamuksia](#)

LIITE 3

Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista

Toimittaja hyväksyy, että sillä on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukaisesti velvollisuus ylläpitää selostetta kaikista rekisterinpitäjänä toimivan Tilaaajan lukuun suorittamistaan henkilötietojen käsittelytoimista. Toimittaja voi toimittaa selosteen suorittamistaan käsittelytoimista myös muussa muodossa, mikäli Toimittajan antama seloste vastaa sisällöltään tätä selostetta.

Toimittajan nimi	Vivo Hoiva Päijät-Häme / Tammihoiva Oy
Y-tunnus	3359441-5
Yhteystiedot	Karjalankatu 34 15150 Lahti Janita.naveri@vivohoiva.fi
Viittaus rekisterinpitäjän kanssa tehtyyn sopimukseen	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Tietosuojavastaavan tai vastuuhenkilön yhteystiedot	Harri Välijärvi 0443746092 Harri@porkkanapankki.fi
Mitä henkilötietoja kerätään tai käsitellään	Yritys kerää rekisteriinsä asiakas- ja potilastietoja. Nimi, osoite, henkilötunnus, puhelinnumero, sähköposti, asiakkaan kertomat terveys- ja lääkitystiedot sekä tietoa asiakkaan elämänhistoriasta, tavoista ja tottumuksista sekä arjen sujumisesta nykyisin, lähiomaiset ja muut asiakkaan asioita hoitavat yhteyshenkilöt sekä heidän yhteystietonsa, laskutustiedot, erityistoiveet liittyen palveluihin sekä kuvaus asiakkaan palveluista ja niiden aikataulusta.
Minne tiedot tallennetaan	Asiakastietojärjestelmä Domacare, työvuorosuunnittelujärjestelmä Työvuorovelho ja laskutusjärjestelmä Netvisor.

Kuvaa tekniset ja organisatoriset turvatoimet henkilötietojen käsittelyn suhteen	Manuaalinen aineisto on lukitussa kaapissa yrityksen toimistossa. Yrityksen tietokoneet on suojattu salasanoin, samoin työntekijöiden työpuhelimet, jolla työntekijät omilla käyttäjätunnuksillaan ja salasanoillaan kirjautuvat asiakastietojärjestelmä Domaan ja Työvuorovelhoon. Asiakastietoja pääsevät näkemään vain ne työntekijät, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon ja palveluun.
Miten tietoja säilytetään ja mikä on tiedon elinkaari	Kaikki yrityksen työntekijät sitoutuvat henkilö- ja asiakastietojen käsittelyyn tietoturvallisesti ja ovat työsuhteessaan salassapitovelvollisia. Työntekijät perehdytetään em. asioihin ennen työsuhteen alkua. Kts. edellinen kohta. Potilaan hoitoon liittyviä tietoja säilytetään Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen potilasasiakirjoista mukaisesti 12 vuotta kuolemasta tai, jos siitä ei ole tietoa, 120 vuotta potilaan syntymästä. Keskeinen lainsäädäntö: - Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
Henkilötietojen käsittelyssä käytetyt alihankkijat	Talousverkko Oy : palkanlaskenta
Henkilötietojen sijainti ja siirto	Henkilötietoja käsitellään ja tallennetaan Suomessa. Henkilötietojen luovutukseen Euroopan Unionin ulkopuolisiin maihin tarvitaan pääsääntöisesti asiakkaan suostumus. Lisäksi tulee varmistaa tietosuojan riittävä taso sen maan osalta, johon tietoja siirretään. Vivo Hoiva Päijät-Häme Oy ei luovuta henkilötietoja EU:n ulkopuolisiin maihin. Poikkeustilanne on tietojen luovuttaminen asiakkaan suostumuksella EU:n ulkopuolella asuvalle sukulaiselle/omaiselle.
Tietojen luovutus: kenelle ja millä perusteella, miten luovuttaminen tapahtuu	Tietoja luovutetaan ainoastaan niille terveydenhuollon ammattihenkilöille, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon. Asiakkaan kirjallisella luvalla voidaan asiakas- ja potilastietoja antaa muille henkilöille. Keskeinen lainsäädäntö: - Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) - Potilaslaki 785/1992