

Oma-ohjautasuuunnilma

Vivo Hoiva Päijät-Häme





Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	5
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen..	14
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	17
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	17
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	18
4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	19
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	19
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	20
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	20
Liitteet	20



1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Vivo hoiva Päijät-Häme
- Y-tunnus: 3359441-5
- Yhteystiedot:
 - Karjalankatu 34, 15140 Lahti
 - puh 0400991971
- 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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Täytä:

- Palveluyksikön nimi: Heinola
- Yhteystiedot: Virtakatu 6, 18100 Heinola
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön yhteystiedot:
 - Toimitusjohtaja Janita Näveri, janita.naveri@vivohoiva.fi, 0400991971
 - Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Niina Näveri, niina.naveri@vivohoiva.fi, 0442432501

Tässä omavalvonta suunnitelmassa on kirjoitettu **vihreällä** koko yritystä koskevat tiedot ja **sinisellä** tiedot, jotka koskevat vain kyseistä palveluyksikköä

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Vivo hoiva Päijät-Häme tarjoaa monipuolista apua asiakkaan kotiin, tavoitteena on mahdollistaa kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Tuotamme palvelua yksityisesti sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalvelu tuottajana ja palvelusetelillä (omaishoidon tuuraukset, lapsiperheiden arjen tuenpalvelut sekä siivouspalvelut). Yksityisesti palveluita ostavien asiakkaiden kanssa teemme erillisen palvelusopimuksen, johon määritellään halutut palvelut. Palvelua tuotetaan kello 6–22 välisenä aikana. Asiakkaan ovat ikäihmisiä, vammaisia henkilöitä ja lapsiperheitä. Asiakkaita on yhteensä tällä hetkellä noin 170, määrä vaihtelee.



Useimmat hoitosuhteet ovat pitkäaikaisia, asiakkaat pysyvät asiakkainamme siihen asti, kunnes kotona asuminen ei ole enää mahdollista. Tavoitteena on tarjota pitkä ja pysyvä hoitosuhde kaikille asiakkaille.

Asiakkaiden ikähaarukka on 0–100 vuotta. Suurin osa asiakkaista on 58–97-vuotiaita. Asiakkaat kykenevät liikkumaan itsenäisesti tai yhden hoitajan avustamana, joko apuvälineen turvin tai ilman. Asiakkaillamme on yleisiä kansantauteja sekä vanhuuteen liittyviä sairauksia kuten sydän- ja verisuonitauteja, diabetesta, hengityselinsairauksia, muistisairauksia, tuki- ja liikuntaelimestön sairauksia sekä mielenterveysongelmia.

1.4 Päiväys

Täytä: versio 2.0 20.1.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

2.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonta suunnitelman ovat laatineet toimitusjohtaja Janita Näveri (janita.naveri@vivohoiva.fi) yhdessä terveydenhuollonpalveluista vastaavan johtajan sairaanhoitaja Niina Näverin (niina.naveri@vivohoiva.fi) kanssa. Työntekijöiltä on pyydetty omavalvontasuunnitelmaa tehdessä kommentteja suunnitelmasta ja sitä on muokattu saadun palautteen perusteella tarpeen mukaan.

Omavalvonnan vastuuhenkilönä toimii yrityksen toimitusjohtaja Janita Näveri, joka seuraa ja analysoi yrityksen omavalvontaa. Suunnittelussa on mukana terveydenhuollonpalveluista vastaava johtaja Niina Näveri.

2.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Toimitusjohtaja Janita Näveri kirjaa ylös omavalvonta suunnitelmaan liittyvät kehitysehdotukset (asiakkailta, omaisilta ja/tai työntekijöiltä saadut).

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, 1.9. mennessä. Mahdolliset kiireelliset muutokset tehdään omavalvontasuunnitelmaan välittömästi.

2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Vivo hoivan verkkosivuilla ja yrityksen toimistoilla kansioissa.



3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Yrityksemme varmistaa palvelujen saatavuuden siten, että asiakkaat saavat sovitut palvelut laadukkaasti ja ajallaan. Palveluiden saatavuus varmistetaan varmistamalla henkilöstön riittävyys ja ammattitaito, toimimalla suunnitelmallisesti, varautumalla häiriötilanteisiin sekä tekemällä tiivistä yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme tiivistä yhteistyötä, etenkin ostopalveluasiakkaiden kohdalla, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa. Useiten olemme yhteistyössä asiakasohjaajiin, fysioterapeutteihin/kuntouttajiin/apuvälinelainaamoon ja sote-keskusten henkilökuntaan. Teemme tiivistä yhteistyötä myös yksikkömme vastuulääkäriin Nikolay Risakin kanssa (Harjun terveys/Mehiläinen).

Päijät-Hämeen hyvinvointia alueella (sotokeskukset/keskussairaala/asiakasohjaus), Harjun terveyden vastuulääkärillä sekä yksikkömme sairaanhoitajilla on käytössä Lifecare-järjestelmä (yksiköllämme vain rajatut oikeudet), mikä helpottaa tiedon kulkua. Asiakkaan siirtyessä sairaalaan pyrimme laittamaan mukaan alueellisen esitietokaavakkeen sekä ajantasaisen lääkelistan. Olemme itse aktiivisesti yhteydessä muihin asiakasta hoitaviin tahoihin, aina kun asiakkaan hoito sitä vaatii.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vivo hoiva Päijät-Hämeellä on erillinen valmiussuunnitelma, jossa on kuvattu valmis- ja jatkuvuudenhallintaa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

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 lisätauokoihin. Pyrimme ensimmäisien käyntien aikana kartoittamaan asiakkaan kodin riskit ja tekemään tarvittavat muutostyöt riskien pienentämiseksi ja



turvallisuuden lisäämiseksi. Riskejä on kuvattu tarkemmin myöhemmin tässä omavalvonta suunnitelmassa.

Teemme turvallisuuden suhteen yhteistyötä tarpeen mukaan eri toimijoiden kanssa. Useiten teemme turvallisuuden suhteen yhteistyötä omaisten kanssa (kodin muutostyöt, huonekalujen uudelleen järjestely, mattojen poisto, liuskat/kaiteet, sulakkeet yms). Myös asiakasohjaajien kanssa teemme usein yhteistyötä asiakkaiden turvallisuuteen liittyen; mm. turvarannekkeiden/GPS rannekkeiden hankkiminen. Muita yhteistyötahoja 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.

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ja riskien hallinta

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 kukin 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.



Arvoihin ja eettisiin periaatteisiin tutustuminen kuuluu osaksi perehdytystä. Yrityksen toimitusjohtaja tekee laadunvalvonta käyntejä asiakkaiden luokse ja kerää samalla palautetta/tekee havaintoja palvelun laadusta.

Riskien hallinta

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 kuukausipalavereissa 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 korjaavat toimenpiteet ja niiden toteutumisen seurannan vastuhenkilö. Korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista muutoksissa työskentelyssä tiedotetaan työntekijöille palaverissa kasvokkain ja/tai sähköpostilla sekä toimistolle tulostettavalla infolapulla. Mikäli ko. toimenpiteistä ja tarpeen informoida asiakasta/omaisia, tehdään se kasvotusten tai puhelimitse, tarvittaessa myös kirjallisesti.

Alla olevissa taulukoissa (Taulukko 1, 2 ja 3) on listattuna yrityksen toiminnassa tunnistetut riskit ja keinot niiden minimoimiseksi.

Taulukko 1: Asiakasturvallisuudessa havaitut riskit:



Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet
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 DOMAan että kotoa löytyvälle lomakkeelle.
Lääkehoitoon liittyvät riskit	Liitteenä lääkehoitosuunnitelma, jossa lääkehoidon riskejä ja niiden minimoimista kuvattu tarkemmin.

Taulukko 2: Työturvallisuudessa havaitut riskit

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet
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 huono kunto/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 ylimääräisillä helletauoilla, maksuttoman juotavan tarjoamisella henkilökunnalle, perehdytyksellä.
Yksin työskentely	Riskin minimoimiseksi työvuoron turvallinen päättymisen kuitataan viestillä yksikön johtajalle.

Taulukko 3: muut riskit

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Epidemia ja pandemiatilanteet	Yrityksellä on olemassa hygienia ja infektio-ohjeet, jotka käydään perehdytyksessä läpi ja löytyvät yrityksen Tervetuloa Vivo hoivaa -kansioista. Otamme toiminnassa ja ohjeiden päivityksessä huomioon Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta tulevat ohjeet.
Tietojärjestelmien häiriötilanteet	Asiakkaiden kotoa löytyy tulostettuna päivitetyt lääkelistat sekä käyntien kuvaukset. Lääkehoidon suhteen toiminnasta tietojärjestelmien



	häiriötilanteessa, löytyy kuvaus lääkehoitosuunnitelmasta.

Riskien hallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon varmistamiseksi on omavalvontasuunnitelman lisäksi tehty tietoturvasuunnitelma, toimintasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, pelastus ja turvallisuus suunnitelma sekä valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma. Näiden suunnitelmien läpikäyminen kuuluu osaksi perehdytystä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Heinolan yksiköllä on käytössään toimistotilat Virtakadulla. Isännöitsijänä toimii ja tilojen huollosta vastaa . Isännöitsijälle ilmoitetaan toimistotilassa havaitut puutteet ja huoltotarpeet.

Toimistossa tehdään toimistotöitä, pidetään taukoja sekä säilytetään työskentelyyn tarvittavia välineitä (mittareita, näytteenotto- ja haavanhoitovälineet, injektio- ja tarvikkeet, inkontinenssisuojia ymv.).

Toimistolla säilytetään myös asiakkaiden avaimia ja lääkkeitä (väliaikaisesti). Avaimet ja lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa, avaimet näihin kaappeihin säilytetään numerokoodilla lukitussa avainboksissa. Toimiston lämpötilaa seurataan ja lämpötilat dokumentoidaan päivittäin, turvallisen säilytys lämpötilan varmistamiseksi.

Toimistolla saatetaan säilyttää väliaikaisesti tulostettuja versioita asiakkaiden tiedoista, myös nämä säilytetään lukitussa kaapissa ja tuhotaan silppurilla heti kun ne ovat tarpeettomia.

Toimistoilla on yrityksen työntekoon käytettäviä matkapuhelimia sekä tietokoneita; laitteilla on pääsy potilastietokantoihin. Laitteet ovat aina lukittuina ja myös potilastietojärjestelmät pidetään uloskirjatussa tilassa, kun ne eivät ole käytössä, jolloin järjestelmä vaatii salasanan ennen käyttöä.

Toimistiloja siivotaan säännöllisesti työntekijöiden voimin, siivousaika on merkittynä työvuoroihin ja on työaika.



3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Henkilötietojen käsittely on kuvattu liitteessä 3; Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytössämme on DOMA tietojärjestelmä, joka on Invian Oy:n toimittama, Valviran (1.1.2026 alkaen LVV) hyväksymä, tason 3 asiakastietojärjestelmä. Tämä järjestelmä täyttää olennaiset vaatimukset ja olennaisten vaatimusten poikkeamista vastaa toiminnanohjausjärjestelmän rekisteröijä ja kehittäjä. Yrityksen henkilöstö on koulutettu käyttämään toiminnanohjausjärjestelmää ja lisäkoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Osalla ostopalveluasiakkaista on ovissaan sähkölukko, mutta nämä ovat vain kunnan työntekijöiden käytössä (turva-auttajat, ensihoito, kuntouttajat). Muita asiakkailta käytössä olevia hoitoonliittyviä teknologisia laitteita ovat turvarannekkeet, GPS kellot ja ovihälyt, jotka hankitaan asiakasohjauksen kautta tarvittaessa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Turvarannekkeiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa kuukauden ensimmäisenä päivänä ja testaus merkitään DOMAan päivittäiskirjauksiin. GPS rannekkeiden lataamisesta huolehditaan ja ovihälyjen toimivuutta seurataan käyntien yhteydessä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa koko henkilökunta. Vastuuhenkilönä toimii lähihoitaja Johanna Mehtälä, puh. 0449776696, johanna.mehtala@vivohoiva.fi

Tietoturvasuunnitelmassa on laajemmin käsitelty käytössä olevia järjestelmiä ja teknologiaa sekä tietoturvaa yleensä; suunnitelma on päivitetty 19.11.2025

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Hygieniayhdyshenkilönä toimii terveydenhuollonpalveluista vastaava johtaja, sairaanhoitaja Niina Näveri (niina.naveri@vivohoiva.fi, p.0442432501).

Yleisimpiä infektioita, joita kohtaamme päivittäisessä toiminnassamme ovat erilaiset hengitystieinfektiot, virtsatieinfektiot sekä vatsa- ja ripulitaudit. Käytämme tavanomaisia varotoimia (suojainten oikea-aikainen käyttö, turvalliset työtavat sekä hoitoympäristön siisteys) päivittäisessä toiminnassamme aina. Laajempiin varotoimiin siirrytään heti kun tarve niille havaitaan, varotoimista sekä Epidemia/pandemia tilanteista on ohjeet henkilökunnalle Tervetuloa Vivo hoivaan -kansiossa. Otamme ohjeistuksissamme



huomioon myös Päijät-Hämeen hyvinvointi alueen jakamat ohjeet/määräykset. Infektioiden torjunta ja hygienia ohjeet kuuluvat osaksi perehdytystä.

Käsidesiä, suojahanskoja sekä muita suojia on saatavilla yrityksen toimistoilla, josta työntekijät ottavat mukaansa tarvitsemansa suojat. Mikäli asiakkaalla on tarve jatkuvalle tai pidempiaikaiselle eristämiseksi/laajemmille varotoimille, asiakkaan kotiin voidaan viedä kerralla hieman suurempi määrä suojia erikseen sovittuun paikkaan.

Jätehuolto ja lajittelu toteutetaan asiakkaiden/taloyhtiöiden sopimuksien mukaisesti, hoitajat auttavat asiakkaita jätteiden käsittelyssä tarpeen mukaan. Vaaralliset jätteet ovat yrityksemme toiminnassa lääkejätettä tai pistävää jätettä, näille järjestetään asiakkaiden kodeissa sekä toimistoilla erilliset selvästi merkityt paikat. Lääkejätteet ja pistävät jätteet hävitetään apteekkien kautta.

Pyykkihuolto toteutetaan asiakkaiden kotona erikseen sovituilla tavoilla. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille on tehty dokumentti, joka mahdollistaa pyykki-/astianpesukoneen päälle jättämisen asiakkaan luvalla.

Asiakkaat ovat järjestäneet kotiensa siivouksen itse, hoitajat huolehtivat käynneillä päivittäisen siisteyden ja järjestyksen ylläpitämisestä. Toimistotilat siivotaan kahden viikon välein/tarpeen mukaan henkilökunnan toimesta ja tämä on henkilökunnalle työaikaa ja se on merkitty työvuoroihin.

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

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja sairaanhoitaja Niina Näveri, niina.naveri@vivohoiva.fi, 0442432501
Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 20.1.2026

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Niina Näveri (niina.naveri@vivohoiva.fi, 0442432501)



Apuvälineiden ja lääkinnällisen 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. Lääkinnällisten laitteiden ja apuvälineiden käyttö ja huolto/hankkiminen kuuluu osaksi perehdytystä.

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

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Vivo hoiva Päijät-Hämeen palveluksessa on tällä hetkellä noin 3 sairaanhoitajaa, 22 lähihoitajaa, 4 lähihoitajaopiskelijaa ja 2 siistijää. Vakinaisten työntekijöiden lisäksi keikkalaisia on kymmenkunta. Näistä työntekijöistä Heinolan toimipisteessä työskentelee 1,5 sairaanhoitajaa, 8 vakituista lähihoitajaa, 1 lähihoitaja opiskelija ja 5-7 keikkaa tekevää lähihoitajaa.

Riittävän henkilöstön määrää arvioidaan ja seurataan toimitusjohtajan toimesta seuraamalla 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. Työvuoroihin suunnitellaan kaikille toimistotyötä tekeville oman tarpeen mukaan toimistotyöaika, jotta heille jää aikaa omien asiakastyön ulkopuolisten töidensä suorittamisen.

Kaikilta työnhakijoilta varmistetaan ammatinharjoitus oikeus ja/tai opintorekisteriote/todistus. Riittävä kielitaito vaaditaan ja se tarkistetaan työhaastattelun yhteydessä. 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. Siistijöiltä ei vaadita erikseen ammattitutkintoa.

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

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

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

Koulutuksia järjestetään säännöllisesti ja työnantaja aktivoi työntekijöitä osallistumaan niihin. Työntekijöitä kannustetaan myös itse etsimään itseään kiinnostavia koulutuksia ja mahdollisesta niihin osallistuminen mahdollisuuksien mukaan. Työnantaja huolehtii, että vähintään pakolliset koulutukset (lääkeluvat) hoidetaan ajallaan.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan kohtelu, kohtaaminen ja itsemääräämisoikeus ovat osa perehdytystämme. Kaikki asiakkaan ovat meille saman arvoisia ja saavat meiltä samanlaista kohtelua/palvelua. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa; esimerkiksi emme pakota asiakkaita hoitotoimenpiteisiin, esim. suihkuun, vastentahtoisesti, vaan pyrimme ottamaan huomioon asiakkaiden henkilökohtaisen rytmin käyntiaikoja suunniteltaessa ja tarvittaessa sovimme vaikka uuden ajan suihkussa käymiseen. Myös ruokailuaikojen ja ruoan suhteen otamme huomioon asiakkaiden yksilölliset mieltymykset. Käyntiajat (tavalliset käynnit ja suihkuajat ymv.) sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niitä muutetaan tarpeen mukaan/tarpeiden muuttuessa.

Kaikki asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, tai sen epäily, saatetaan toimitusjohtajan tietoon ja hän ryhtyy tarvittaviin toimiin, riippuen siitä kenen toimesta asiakasta on epäasiallisesti kohdeltu. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän



toimesta, toimitusjohtaja käy asian läpi ko. työntekijän kanssa ja antaa tarvittaessa varoituksen. Omaisten tai muiden henkilöiden toimesta tehtävästä epäasiallisesta kohtelusta voi yrittää ensin keskustella omaisten/ko. henkilöiden kanssa ja sen jälkeen tarpeen mukaan olla yhteydessä asiakasohjaajaan/tehdä huoli ilmoituksen, mikäli pelkkä keskustelu ei ollut riittävä keino.

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

Palautetta keräämme asiakkailta ja omaisilta kerätään vuosittain kirjallisen kyselyn muodossa. Lisäksi toimitusjohtaja tekee laadunvalvonta käyntejä säännöllisesti asiakkaiden luokse. Hoitajat raportoivat päivittäisessä työssään asiakkailta ja omaisilta saamansa palautteet toimitusjohtajalle. Kerättyä palautetta hyödynnetään palvelun ja omavalvonnan kehittämisessä. Palautteet käsitellään työyhteisössä; kiireelliset asiat välittömästi ja kiireettömät asiat palaverissa. Vakavat tapaukset/palautteet käsitellään johtoryhmässä, ja niiden perusteella tarvittaessa muokataan toimintatapoja.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Vivo hoiva Päijät-Hämeessä:

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 potilasasiavastaava / Päijät-Hämeen hyvinvointialue

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

Sähköposti; asiavastaavat@paijatha.fi

- neuvoa potilaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa potilasta muistutuksen tekemisessä terveydenhuollon toimintayksikössä
- tiedottaa potilaan oikeuksista



- toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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.

Toimitusjohtaja käsittelee muistutukset, kantelut- sekä muut valvontapäätökset työyhteisön kanssa, kiireelliset asiat välittömästi ja kiireettömät asiat palaverissa. Vakavat asiat käsitellään myös johtoryhmässä. Asian käsittelyn jälkeen päätetään yhdessä toimintatapojen muutoksista tai muista tarvittavista toimenpiteistä, joihin ryhdytään. Tavoite aika muistutusten käsittelylle on 4 viikkoa.

Hoivasuunnitelma

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. Käytämme hoivasuunnitelmia tehdessämme ja asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa RAI, MNA, SPPB ja GDS-15 testejä/mittareita/arviointeja. RAI arvioinnit tehdään aina yhdessä vähintään asiakkaan kanssa, omaiset ovat tervetulleita mukaan arviointien tekemiseen. Hoitosuunnitelmat päivitetään/tehdään RAI arviointien perusteella. Hoivasuunnitelman keinot näkyvät rakenteisesti DOMAssa asiakkaan sivulla, jolloin ne ovat päivittäisessä työssä näkyvillä hoitajille.

Hoivasuunnitelmissa ja hoitotyössä huomioidaan kuntoutuva 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, ristisanoja yms. Tarjoamme liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilupalveluita yksityisesti asiakkaillemme. Liikuntaa ja ulkoilua harrastetaan käyntien yhteydessä mahdollisuuksien mukaan.



Ruokahuolto on järjestetty jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti ottaen huomioon asiakkaan mieltymykset, tarpeet ja varallisuuden. Kaikilla asiakkailla on omassa kotonaan ostettuna/tilattuna hänen rajoitustensa ja mieltymystensä mukaisia ruokia. Asiakkaiden syömistä ja juomista seurataan päivittäisien käyntien yhteydessä. Painoa seurataan säännöllisesti 1xkk. Tarvittaessa pyydämme lisää palvelutunteja asiakkaan ravitsemuksen varmistamiseksi ja/tai hyödynnämme ravitsemusterapeutin palveluita.

Edunvalvonnan prosessi

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. Omaisia neuvotaan ennalta edunvalvontavaltuutuksen tekemisessä.

Kun asiakas ei tiedosta edunvalvonnan tarvetta korostuvat oikeasuhtaisuus, huolellinen arviointi, asiakkaan kuuleminen ja tarkka dokumentointi. Edunvalvonta ei saa perustua pelkkään huoleen, vaan todelliseen haittaan tai sen uhkaan (esim. maksamattomat laskut, taloudellinen hyväksikäyttö, etuuksien menettäminen). Kotihoidon tehtävä ei ole päättää edunvalvonnasta mutta se voi tunnistaa riskit, dokumentoida havainnot sekä tehdä ilmoituksen sosiaalitoimeen.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yrityksen tunnistamia riskejä ja niiden ehkäisytöitä on kuvattu ylempänä. Nämä riskit ja toimenpiteet on annettu tiedoksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle valvontakäyntien yhteydessä, ja ne myös löytyvät tästä julkisesta omavalvonta suunnitelmasta. Vivo hoiva Päijät-Häme tekee Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ohjeiden mukaan hyvinvointialueelle omavalvonta ilmoituksen niistä omassa toiminnassa havaituista epäkohdista, tapahtumista tai puutteista, jotka olennaisesti vaarantavat asiakas- tai potilasturvallisuutta.

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 (whats upp/sähköposti) ja kaikista tapauksista täytetään yrityksen vaaratapahtuma/läheltä piti –tilanne ilmoituskaavake (LIITE 1) ja vakavista tapauksista lisäksi hyvinvointialueen omavalvonta ilmoitus. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoitusvelvollisuudesta perehdytyksen yhteydessä ja Tervetuloa Vivo hoivaan -kansioista löytyy ilmoitusvelvollisuudesta tarkempi ohje (Liite 2).

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kasvokkain käyntien yhteydessä tapaamalleen hoitajalle tai puhelimitse tai sähköpostitse toimitusjohtaja Janita Näverille (0400991971, janita.naveri@vivohoiva.fi). Toimitusjohtaja tekee säännöllisesti laadunvarmistus käyntejä asiakkaan luokse, jolloin hän kerää palautetta suullisesti ja lisäksi asiakkailta/omaisilta kerätään vuosittain kirjallisesti palautetta.

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. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle sähköpostilla ja/tai kasvokkain palaverissa sekä tarvittaessa toimistolle tulostettavalla ohjeella/tiedotteella, jos tarvetta informoida asiakasta/omaisia, tehdään se kasvotusten tai puhelimitse, tarvittaessa myös kirjallisesti.

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Yrityksen toimitusjohtaja kerää kaiken saadun palautedatan yhteen ja pohtii yhdessä työntekijöiden kanssa millaisiin toimenpiteisiin niiden johdosta on syytä ryhtyä, palauteet käydään läpi säännöllisesti (kuukausittain, aina palautekyselyn järjestämisen jälkeen, aina kun saadaan kiireellisestä/vakavasta asiasta palaute).

Saatua palautetta hyödynnetään myös omavalvonta suunnitelman kehittämisessä/päivittämisessä vähintään kerran vuodessa (1.9. mennessä). Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta valvontakäynnillä saatu palaute viedään omavalvonta suunnitelmaan hyvinvointialueen määrittelemien aikarajojen puitteissa.



Palautteen anto kanavat käydään läpi perehdytyksen yhteydessä ja asiasta muistutetaan säännöllisesti palavereissa.

4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

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 Exel 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, yhteydenpito 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 missä 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.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi



5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Toimitusjohtaja tekee asiakkaille laadunvarmistuskäyntejä, joiden avulla hän seuraa asiakkaiden saaman palvelun laatua, lisäksi palautetta kerätään asiakkailta ja omaisilta jatkuvasti suullisesti sekä säännöllisesti vuosittain kirjallisesti. Hyvinvointialueelle täytyy raportoida vuosittain kirjallisen palautekyselyn tulokset, muutoin tuloksia käsitellään vain yrityksen sisäisesti edellä mainituin tavoin.

Vaaratapahtumista täytyy esittää hyvinvointialueelle valvontakäynnin yhteydessä koonti, noin kahden vuoden välein. Muutoin riskejä ja epäkohtia arvioidaan edellä mainituin keinoin yrityksen sisäisesti. Toimitusjohtaja arvioi riskienhallinnan riittävyyttä saatujen ilmoitusten avulla.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omaavalo suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa 1.9. mennessä. Päivityksen yhteydessä arvioidaan kirjallisesti edeltävän päivityksen yhteydessä määriteltyjen kehittämistoimenpiteiden onnistumista ja määritellään kehittämistoimenpiteet ja tavoitteet tulevalle toiminta kaudelle.

Liitteet

Liite 1 Vaaratapahtuma/Läheltä piti -tilanne

Liite 2 Ilmoitusvelvollisuus

Liite 3 Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista

Liite 4 Allekirjoitus



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 tarpeessa 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 havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden hän ilmoittaa siitä viipymättä yksikön toimitusjohtajalle Janita Näverille. Mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa tai lainvastaisuutta ei korjata yrityksen sisäisin keinoin viipymättä, työntekijä ilmoittaa siitä salassapitosäännösten estämättä palvelun järjestäjälle Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle tai tarpeen mukaan valvontaviranomaiselle.

Lähde: <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asioista/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



Liite - Seloste käsittelytoimista

1/2

Pvm: 30.8.2025

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



LIITE 4 Allekirjoitus

Päivämäärä ja paikka: 30.1.2026 Lahti

Allekirjoitus: Janita Näveri / Janita Näveri, Toimitusjohtaja