

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	3
Ilmoitusvelvollisuus asiakkaan tilanteesta .....	13
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	15
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	30

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Pohjois-Suomen Kotiapu ja Hoitopalvelut Oy

Y-tunnus 2247624-5\_\_\_\_\_

Kunta

Kunnan nimi Oulu

Kuntayhtymän nimi \_\_\_\_\_

Sote-alueen nimi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (POHDE)

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi \_\_\_\_\_

Katuosoite Messipojantie 8

Postinumero 90520

Postitoimipaikka Oulu

Sijaintikunta yhteystietoineen \_\_\_\_\_

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut, asiakkaan kotiin tuotettava palvelu.

Yrittäjä Leena Luukkonen

Puhelin: 0503662226

Sähköposti leena.luukkonen@kotiapu.fi, oulu@akson.fi

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohhta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) Yksityisen terveydenhuollon lupa

Palvelu, johon lupa on myönnetty 30.5.2011

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.3.2009

---

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Yritys ei tuota palveluita alihankintana, eikä hanki palveluita alihankintana

---

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Yrityksen toiminta-ajatuksena on kattavan palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeidensa mukaisesti. Palveluiden tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Tavoittemme on tuottaa laadultaan ja hinnaltaan kilpailukykyisiä palveluja julkiselle ja yksityiselle sektorille siten, että ne vastaavat asiakkaidemme odotuksia. Lähtökohtana on kaikissa tilanteissa hyvä asiakaspalvelu.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot: asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, joustavuus ja lähestyttävyys, luotettavuus ja jatkuvuus, taloudellisuus.

Toimintaperiaatteet: Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen henkilön ainutkertaiseen ja ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin eettisiin tehtäviimme kuuluu ihmisarvon tunnustaminen, säilyttäminen ja puolustaminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassamme kunnioitamme asiakkaan arvoja, vakaumusta, itsemääräämiskeutta ja elämänhallintaa.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yritystoiminnan riskit liittyvät yrityksen asiakkaisiin, toimintaympäristöihin, työntekijöihin sekä yritykseen itseensä. Asiakkaiden parissa riskit kulmineituvat hoitotyöhön sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Luonnollisesti hoitotyön eri vaiheet ovat itsessään riskitekijöitä. Toimintaympäristönä on pääsääntöisesti asiakkaan koti, jossa riskit liittyvät vaihtuvaan ympäristöön. Parhaimmillaan asiakkaan koti on kuitenkin kohtalaisen turvallinen paikka työntekoon. Toimintaympäristöön kuuluu myös liikkuminen asiakkaalta toiselle, joka työpäivän aikana liittyy turvalliseen siirtymiseen paikasta toiseen. Työntekijöistä koitua riski liittyy työntekijöiden perehdyttämisen sekä työn aikaiseen ohjaamiseen onnistumiseen. Työntekijöiden työ on liikkuvaa ja siirtymisiä asiakkailta toiselle on paljon. Tästä johtuen työntekijöiden työturvallisuus ei ole pelkästään työntekijöiden omasta tarkkaavaisuudesta sekä huolellisuudesta kiinni. Henkilöstöön sitoutunutta riskiä voidaan hallita laadukkaalla rekrytoinnilla, perehdytyksellä sekä keskustelulla

työntekijöiden kanssa. Yritykseen liittyvät riskit kulmineituvat yrityksen johdon päätöksenteon toimivuuteen ja oikeanlaiseen tilanneanalyysiin. Yrittäjien oma jaksaminen on merkittävä riskitekijä, jonka hallintaa helpottaa pitkä kokemus ja ammattitaitoinen johtamisen tuki.

Riskien hallinta on jatkuvaa työtä, joka perustuu jokapäiväisen toiminnan säännölliseen arviointiin. Keskeisimmät toimenpiteet riskien hallinnassa ovat

- vuorovaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä
- perehtyneisyys annettuun työtehtävään
- yrityksen sekä yritystoiminnan tulevaisuuden kirkastaminen

Riskien hallinnassa oleellista on hyvä ja vuorovaikutuksellinen suhde asiakkaiden sekä tämän lähiomaisten kanssa. Tätä edesauttaa puheeksi ottamista palvelusuhteen kaikissa vaiheissa, joka puolestaan edistää turvallisen ja luotettavan palvelun toteutumista sekä asiakkaan, että palvelutuottajan näkökulmasta.

Myös työntekijöiden kesken pyrimme edistämään positiivisen ja ystävällisen keskustelukulttuurin ylläpitämistä olemalla itse esimerkkinä hyvästä vuorovaikutuksesta. Onnistumiselle ja kiitokselle löytyy aina tilaa, kriittiselle palautteelle puolestaan oma aikansa ja paikkansa.

Perehtyminen annettuun tehtävään on tärkeä yhtiön toiminnan kaikilla tasoilla. Yrityksen johdon tehtävänä on kirkastaa yrityksen toiminnan tarkoitusta ja auttaa luotsaamaan yritystä kohti tulevaisuutta. Tätä työtä tehdään hallituksen kokouksissa. Työnjohdon tehtävänä on perehtyä asiakkaiden palvelutarpeeseen sekä hyvinvointialueen edellytyksiin palvelun tuottamisessa. Tätä työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä esihenkilöiden sekä toimitusjohtajan kanssa. Työntekijän tehtävänä on perehtyä omaan työhönsä sekä työtä ohjaaviin materiaaleihin. Työntekijän perehtymistä tehdään työsuhteen kaikissa vaiheissa ja jatkuvasti kenttätöissä. Kysyminen, on työntekijän tärkein työväline ja työnjohdon tehtävänä on neuvoa.

### 3.1. Palvelusetelin avulla järjestettävät kotihoidon palvelut

Kotihoidon tavoitteena on tukea kaiken ikäisten asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 19 §:n tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Asiakkaiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Annettava palvelu perustuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Omaisia ja läheisiä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon. Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Oulun kaupunki. Tuottaja on yhteydessä asiakkaan hyvinvointikeskukseen ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin palveluohjausyksikkö on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja

hoitosuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman palvelun (kotipalvelu, kotisairaanhoido) sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuuluva keskimääräinen aika sekä palvelupäätöksen. Jos kyseessä on kotisairaanhoidokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset kotipalvelutehtävät. Palvelu voidaan aloittaa myös suullisella sopimuksella.

### 3.1.1. Kotipalvelu

Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen edellä tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. (SHL 2014/1301).

Kotipalvelun asiakkaiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua (ml. laitoksista kotiutumistilanteet). Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä tarpeiden huomioiminen.

Palvelutarpeen kokonaisarviointiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palvelua aloitettaessa asiakkaan ja omaisen kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Palveluntuottaja tarkistaa palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden puolivuositain perustuen mm. RAI-arviointiin ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa.

Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää toimivaltainen viranomais.

Asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan asiakasasiakirjoihin. Alla on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja seuranta
- Kylpeminen: kokovartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois
- Pukeutuminen: pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet (sisä- ja ulkovaatteet), proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto

- Wc:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto. Pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus.

#### Ravinto:

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmitäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet),
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.
- ateriapisteeseen ohjaaminen (palvelutalo)

#### Kodin hoito:

- siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vieni.
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu
- jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen
- portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- pyykkipalvelu hoidetaan pääsääntöisesti tukipalveluna, tarvittaessa osana säännöllistä kotihoitoa

#### Turvallisuus ja esteettömyys:

- turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi

#### Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi • sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen

- kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, (esim. omatoimisuuden tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

#### Asiointi ja saattaja-apu

- kauppapalveluihin ohjaaminen ja tilausten teossa avustaminen
- lääkkeiden hankinta apteekista, mikäli asiakas tai omainen ei pysty tätä tekemään Kokonaisterveydentilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoito- toimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja omalääkärin kanssa
- sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät
  - Yleisvointi, sairauden oireet
  - Painon ja turvotusten seuranta
  - Ihonhoito ja ihon kunnon seuranta
  - liman imeminen suusta
- lääkehoidon toteutus ja seuranta
  - Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/tai kotisairaanhoidon ja/tai omaisen kanssa
  - Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjakelupussista tai lääkkeenautoomaatista.
  - Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille.
  - Henkilökunta vastaa ja huolehtii kaikissa tapauksissa, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
  - Kotipalvelussa työskentelevä henkilökunta osallistuu lääkehoitoon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
- terveysterveystoiminta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta Oulun kaupungin kotihoidon käyttämällä arviointimenetelmillä
- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian ja kotihoidon kanssa

#### Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:

- ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, perustoimeentulotuki, kuljetuspalvelut ym.
- postin avaaminen sovitusti.
- yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat). Mikäli asiakas tarvitsee myös sairaanhoitopalveluita samalla käynnillä, se toteutetaan kotisairaanhoidon sisällönkuvaus -ohjeistuksen mukaisesti.

### 3.1.2. Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoido on kotona terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoidoa, joka on tarkoitettu kaiken ikäisille ihmisille, jotka sairautensa, vammansa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoidopalveluita.

Potilaan sairaanhoidon aloittamisesta ja lopettamisesta sekä potilaan siirtämisestä toiseen toimintayksikköön päättää vastaava lääkäri tai hänen antamiensa ohjeiden mukaan muu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (Terveydenhuoltolaki 57§).

Hoido- ja palvelusuunnitelma tehdään palveluiden käynnistämisvaiheessa ja tarkistetaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun muuttuessa. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, omaisten, sairaanhoitajan/ terveydenhoitajan ja muiden tarvittavien yhteistyötahojen kanssa.

Kotisairaanhoidoon kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, kognitiivista ja sosiaalista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä.

Alla on kuvattu kotisairaanhoidon sisältöä, mutta asiakkaan saama palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

#### Lääkehoito:

- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa
- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet
- Reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen
- Henkilökunta vastaa ja huolehtii, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
- Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen (B-lausunnot ajan tasalla)
- Kotihoidon tuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee mm. miten lääkehoidon osaamisen ylläpito on turvattu.

#### Voinnan seuranta:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE-muistitesti) ym.



#### Erikoishoidot:

- mm. erilaiset haavahoidot, korvahuuhtelu, liman imut trakeasta / nenän tai nielun alueen hengitysteistä, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, virtsa-avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreenin ja letkuruokinta.

#### Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen.

#### Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.

#### Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen:

- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- kotitapaturmien ehkäisy

#### Psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Oulun kaupunki.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

#### Muut:

- Näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen.
  - laboratoriotarvikkeet saadaan laboratoriosta
- Muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

#### Kotihoidon palveluiden riskejä

Kotihoidon palvelukokonaisuuden (kotihoito, tukipalvelut) keskeiset riskit liittyvät asiakkaan ikään ja perussairauksiin. Asiakas voi olla muistamaton (muistisairas) tai hänen hoitoonsa voi kuulua mittavaa lääkehoitoa. Asiakkaan parissa toimittaessa erityisesti lääkehoito muodostaa asiakkaalle merkittävän riskin ja siksi seuraamme lääkehoidon vaikutuksia kaikilla asiakaskäynneillä, vaikka varsinaiseen lääkehoitoon emme osallistuisikaan.

Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota kirjauksiin sekä niiden johdonmukaisuuteen ja luotettavuuteen.

lääkään asiakkaan kohdalla tilanne voi kehittyä nopeasti (esim. yleistilan lasku) ja joissakin tapauksissa ei saada varmuutta, onko asiakkaan tilanne hyvinvointialueen tiedossa. Mikäli meille herää huoli asiakkaan tilanteesta, olemme välittömästi yhteydessä:

Oulu:

Sosiaali- ja kriisipäivystys, ympäri vuorokauden.

Asiakaslinja: 044 703 6235

Kotihoidon asiakkaiden kanssa toimittaessa keskeinen riski liittyy hoitotyön vastuisiin. Asiakas on hoidon ja huolenpidon kohteena, jolloin on syytä perehtyä tarkkaan asiakkaan tilanteeseen. Tämä tapahtuu keskustelemalla asiakkaan, työntekijöiden sekä asiakkaan palveluita järjestävän tahon kanssa asiakkaan elämäntilanteesta ja toimintakyvystä.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa on syytä kirjata asiakkaan hoitosuunnitelman keskeiset kohdat tiedoksi sopimukseen ja varmistua kaikkien osapuolten kanssa siitä, että vastuukysymykset ovat kaikilla tiedossa ja ymmärretty samalla tavoin. Asiakaskäynnit kirjataan aina hyvinvointialueen määrittämään toiminnanohjausjärjestelmään ja asiakkaan hoitotyö huomioineen sekä mahdollisine poikkeamineen tulee kirjata selkeästi käyntikirjauksiin.

Asiakkaan hoitotyön tiedot toimitetaan asiakkaan mukana, tämän siirtyessä esim. toiselle palveluntuottajalle tai laitoshoitoon. Tietojen toimittamisesta vastaa yksikön johtaja/toimitusjohtaja.

Merkittävä riskitekijä hoitotyössä on lääkehoito, jonka toteuttamiseen voimme osallistua asiakkaan oman lääkärin antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tehtäviimme kuuluu lääkkeen jakaminen sekä lääkkeenanto luonnollista tietä tai kansallisen rokotusohjelman mukaisina rokotuksina. Tämän lisäksi tehtävänä on seurata ja tehdä havaintoja lääkehoidon vaikutuksesta ja tiedottaa havainnoistamme asiakkaan omaisille tai asiakkaan palveluiden järjestämisestä vastaavalle taholle. (Esim. hyvinvointialue)

Yrityksemme ei tuota ns. vaativaa lääkehoitoa

Tyypillinen kotihoidon ja kotipalvelun tukipalvelun asiakas on iäkäs henkilö tai iäkäs pariskunta. Riskitekijät liittyvät silloin asiakkaan toimintakykyyn ja vuorovaikutukseen (huono kuulo, kognitiivinen hitaus, jne). Mahdolliset vaaratekijät voivat liittyä ymmärtämiseen, jossa asiakas ja työntekijä ymmärtävät väärin, mitä pitää tehdä.

Muita riskitekijöitä on esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaaseen ei saada yhteyttä (asiakas ei avaa ovea, ei ole kotona, ei vastaa puhelimeen, jne.). Itse palvelunsa järjestävien asiakkaiden kohdalla tavoitellaan lähiomaista. Muussa tapauksessa toimintaohje tällaisessa tilanteessa tulee tarkistaa palvelua järjestävältä taholta.

*Toimintaympäristöt*

Kotihoidon asiakkaan kanssa erityisesti turvalliseen liikkumiseen on syytä kiinnittää huomiota. Asiakkaan kotona voidaan järjestellä kalusteita siten, että asiakkaan liikkuminen helpottuu. Samalla tulee huolehtia, että esimerkiksi matot tai muut matalalla oleva esineet/kalusteet eivät aiheuta asiakkaalle kaatumavaaraa.

Ulkona liikuttaessa asiakkaan kanssa on aina syytä etukäteen varmistua reittien turvallisuudesta ja esimerkiksi talvella hiekotuksesta. Ulkoilun yhteydessä on aina syytä tarkistaa asiakkaan päivän vointi ja tehdä sen perusteella päätökset ulkoilusta.

### **Erityisiä huomioita kaikkien asiakkuuksien kohdalla**

Asiakastyön tärkein työväline on vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Vuorovaikutuksen tavat ja menetelmät ovat merkittävä riskiä lisäävä tai vähentävä tekijä, jossa työntekijän kokemuksella on merkittävä rooli. Hyvään, asiakasta ja hänen lähipiiriään kunnioittavaan keskustelutapaan on aina syytä pyrkiä.

Vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa:

- Pyri keskustelemaan asioista tavalliseen sävyyn ja pitämään keskustelu havaituissa positiivissa asioissa ja esimerkiksi asiakkaan omissa vahvuuksissa
- Älä kärjistä tilanteita, älä mene mukaan väittelyyn
- Muistuta asiakasta, että pelisääntöjen noudattamisella turvataan asiakkaan etua ja varmistetaan, että palvelu voi jatkua
- On OK olla jämäkkä

Uhkaavassa tilanteessa tulee pyrkiä turvaamaan oma ja asiakkaan turvallisuus. Työntekijän ei kuitenkaan edellytetä käyttävän fyysistä voimaa.

Väkivaltatilanteissa tulee aina tehdä hätäilmoitus 112 numeroon ja toimia hätäpäivystyksen antamien ohjeiden mukaisesti. Tilanne on tuotava myös välittömästi esimiehen tietoon, joka neuvoo kirjaamisen tekemisestä sekä jatkotoimenpiteistä.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Kaikki lähtöä piti -, ja riskitilanteet havainnoidaan ja kaikki ko. tilanteet kirjataan LifeCare-järjestelmään.

#### **Fastroi, HILKKA toiminnanohjausjärjestelmä:**

Yrityksen toimintaa ohjataan HILKKA -toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Järjestelmä helpottaa työn suunnittelua siten, että jokaisen asiakkaan kohdalla on riittävästi aikaa hoitotyölle ja kirjauksille. Myös hoitotyön varaukset tehdään jokaisen asiakkaan osalta HILKKA:aan. Näin vältetään mm. se, että asiakasäyntejä ei ole päällekkäin.

Kaikki asiakkaita koskeva tieto siirretään ja säilytetään järjestelmässä, jolloin asiakkaita koskevan tiedon tietoturva säilyy hyvällä tasolla.

Asiakkaiden palvelun laadun varmistamisessa yrityksellämme on myös valmius ja osaaminen käyttää esimerkiksi seuraavia mittareita asiakkaan tilan arvioimiseksi:

- MMSE -testi
- RAI -arviointijärjestelmä
- VAS mittari

Nämä mittarit ovat tyypillisesti käytössä hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaalla. Kyseiset mittarit ovat myös päteviä itse palvelunsa järjestävällä asiakkaan hoitotyössä.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Riskien hallinnan työnjaosta sekä toteutuksesta vastaa yrityksen toimitusjohtaja. Työnjako karkeasti menee seuraavasti:

- Työntekijän riskienhallintaan kuuluu toimiminen saadun ohjeen mukaisesti. Työntekijän ei tule saattaa itseään, eikä asiakasta vaaraan työtä tehdessään ja mikäli syntyy vaaratilanne, tästä on aina syytä ilmoittaa tiimin vetäjälle. Ilmoituksen tekeminen kuuluu työntekijän vastuulle.
- Tiimivetäjän vastuulla on ohjata työntekijöitä turvalliseen työskentelyn tapaan ja huolehtia siitä, että kirjalliset ohjeet työntekijöille, ovat ajan tasalla. Tiimin vetäjä ottaa vastaan vaaratilanteita koskevat ilmoitukset ja ensitiedot. Hän käsittelee tapaukset ja tekee lisäselvityspyynnöt yhdessä työntekijän sekä tarvittaessa asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa.
- Tiiminvetäjä laatii yhdessä toimitusjohtajan kanssa suunnitelman riskien välttämiseksi jatkossa. Yhdessä he sopivat työnjaosta asian ilmoittamisen ja perehdyttämisen osalta. Samalla sovitaan yhdessä asiakkaan tai työntekijän tiedottamisesta ja tukemisesta.
- Hallituksen tehtävänä on kuulla toimitusjohtajaa riskienhallintaan liittyvistä toimenpiteistä ja suunnitelmista. Hallituksen vastuulla on luoda puitteet turvalliselle työntekeemiselle sekä asiakasturvallisuudelle.

Yrityksellä on käytössään riskienhallinnan toimeenpanon kirjallisia ohjeistuksia työntekijöitä varten. Näissä dokumenteissa on kuvattuna se, miten henkilökunta tuo esille asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat.

### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Yrityksellä on olemassa henkilökuntaa sekä muuta operatiivista toimintaa varten seuraavat materiaalit:

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen- ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnannalle
- Hygieniaohteet
- Työntekijän toimintaohje tietomurtotilanteessa

- Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalle
- Ohjeet yleistilan äkillinen lasku
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen
- Ohjeet haittapoikkeamailmoituksen (HaiPro) tekemiseen

Lisäksi työntekijöiden työn tueksi on laadittu seuraavia materiaaleja:

- Varhaisen tuen malli
- Täydentävän koulutuksen suunnitelma
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma
- Biologisten vaarojen arviointi ja toimintaohjeet
- Varautumissuunnitelma

---

## Ilmoitusvelvollisuus asiakkaan tilanteesta

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuuden ylittävä ilmoitusvelvollisuus. Mikäli toimintamme yhteydessä havaitaan jokin sellainen epäkohta tai uhka, joka vaarantaa asiakkaan terveyttä, itsemääräämisoikeutta tai omaisuutta, ilmoitamme siitä välittömästi viranomaistahoille.

Vanhuspalvelulain 25§ mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

## Ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tehdään:

### Oulu:

Sosiaali- ja kriisipäivystys, ympäri vuorokauden.

Asiakaslinja: 044 703 6235

Asiakkaalta kysytään suostumus ilmoituksen tekemistä varten. Mikäli asiakas antaa suostumuksensa, tämä on tärkeä mainita myös ilmoitusta tehtäessä. Jos asiakkaan suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään viipymättä.

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Kun ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään ammattilaisena, ilmoitusta ei voi tehdä nimettömästi. Ilmoitukseen

kirjataan huolellisesti omat yhteystiedot, jotta asiakkaan tilannetta selvittävä sosiaali- huollon työntekijä voi tarvittaessa ottaa yhteyttä myös ilmoituksen tehneeseen tahoon.

Sosiaalipäivystys huolehtii kiireellisten ja välttämättömien sosiaalipalveluiden tarpeiden arvioimisesta ja järjestämisestä kaikille väestöryhmille sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa. Sosiaalipäivystyksessä muun muassa arvioidaan lastensuojelun tarvetta, tarjotaan psykososiaalista tukea akuuteissa kriisitilanteissa, tuetaan lähisuhdeväkivaltatilanteissa, autetaan asiakkaita akuuteissa ongelmatilanteissa ja ohjataan asiakkaita heille tarpeellisten sosiaali- ja kriisipalveluiden piiriin.

**Hätätilanteessa soita aina 112.**

**Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta on käsitelty tarkemmin kappaleessa 7.**

---

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan yrityksen palvelunumeroon.

---

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Poikkeamahuomiot kirjataan LifeCareen. Huomio tehdään aina, mikäli asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava tapahtuma.

Kun poikkeamat on kirjattu, niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät palaverit yms. kirjataan LifeCare- järjestelmään.

Kirjaamisen suorittaa yksikön esimies.

Käymme mahdollisimman pian läpi kaikki poikkeamahavainnot sekä muut mahdollisesti ilmoitetut huomiot. Tämän perusteella tehdään yhteenveto niistä toimenpiteistä, mihin on syytä ryhtyä. Samalla tehdään myös tarkennukset omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kun haittatapahtuman syyt ja seuraukset ovat tiedossa, voidaan tunnistaa myös korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet voivat olla yksinkertaisia toimintatapojen muutoksia mutta tapahtuman luonteesta riippuen, asiakas saattaa tarvita apua tapahtuneen selvittämisessä.

Tapahtumista keskustellaan aina kaikkien asianosaisten kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään tuetaan tarvittaessa esimerkiksi kriisiavun tai vakuutusetuuksien käyttämisessä.

Mikäli haittatapahtuma on tapahtunut on palveluseteliasiakkaalle tai ostopalvelun asiakkaalle, asia annetaan tiedoksi myös Tilaaajalle.

---

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Korjaavat toimenpiteet pyritään viemään aina välittömästi käytäntöön huolimatta siitä, missä vaiheessa tapahtuman kirjallinen raportointi ja läpikäynti tehdään. Säännöllisten läheltä piti -tilanteiden läpikäynnin yhteydessä todetaan tehdyt muutokset.

Mikäli omavalvonnan seurauksena havaitaan korjattavia asioita, näistä sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaita sekä tarvittaessa tämän lähipiiriä. Havaintojen osalta noudatetaan aina myös avoimuutta sidosryhmien suuntaan.

Muutoksista tiedottaa yrityksen toimitusjohtaja.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö**

Leena Luukkonen  
toimitusjohtaja  
Messipojantie 8  
90520, Oulu  
+358 505010055  
[leena.luukkonen@kotiapu.fi](mailto:leena.luukkonen@kotiapu.fi) ; [oulu@akson.fi](mailto:oulu@akson.fi)

---

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Suunnitelman ajantasaisuutta seurataan neljän kuukauden välein. Tällöin käydään läpi edellisen neljän kuukauden aikana tehdyt huomiot ja havainnot ja päätetään, antavatko nämä syytä tehdä muutoksia omavalvontasuunnitelman kirjauksiin.

Seuraava tarkastusajankohta on 4/2024

---

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on aina pyydettyäessä nähtävillä sekä se voidaan toimittaa sähköisenä versiona. Suunnitelma on tarkoitus saattaa myös julkisesti nähtäväksi tietoverkkoon, kun se on teknisesti mahdollista.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdeltessa ja asiakkaan oikeusturvaa koskevilla käytänteillä. Asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaalla on aina oikeus vaikuttaa palvelusuunnitelmaan sekä esittää toiveita omaa hoitoaan koskien.
- Asiakas voi koska tahansa kieltäytyä hoitotyöstä ilman erityistä syytä.
- Asiakkaalla on aina oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot, jotka on kirjattu asiakasrekisteriin
- Asiakkaan hoitotyössä noudatetaan asiakkaan toiveita sekä tahdonilmauksia
- Asiakasta osallistavaa hoitotyötä tehdään kaikissa niissä tilanteissa, joissa asiakas itse sitä toivoo

Asiakkaiden palvelun laadun varmistamisessa yrityksellä on myös valmius ja osaaminen käyttää esimerkiksi seuraavia mittareita asiakkaan tilan arvioimiseksi:

- MMSE -testi
- RAI -arviointijärjestelmä
- VAS mittari

Nämä mittarit ovat tyypillisesti käytössä hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaalla. Kyseiset mittarit ovat myös päteviä itse palvelunsa järjestävällä asiakkaan hoitotyössä.

## **Hoido- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkailla palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelua järjestävä taho. Me osallistumme tarvittaessa arvioinnin tekemiseen.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemäärämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteesta riippuen toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Suunnitelmaa laadittaessa asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus esittää toiveita ja reunaehdotuksia palvelun toteuttamiselle.

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään huomioimaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelusuhteen käynnistyessä kiinnitetään huomiota myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiviin riskitekijöihin, kuten terveydentilan nopeat muutokset, fyysinen kipu, ravitsemus, turvattomuus ja sosiaalinen toimintaympäristö.



## **Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus**

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aloituspalaverissa tai ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot ja tavoitteet palveluiden sisällöistä ja taajuudesta. Suunnitelmaa arvioidaan 6 kk:n välein sekä aina tarpeen vaatiessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman voi laatia yrityksen työntekijä, joka on saanut perehdytyksen suunnitelman laatimiseen.

Suunnitelma kirjataan Lifecareen tai Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään.

Kaikkien asiakkuuksien kohdalla laaditaan kirjallinen palvelusopimus.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Käynnit tapahtuvat aina asiakkaan kotona, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan. Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakasprosessissaan. Asiakkaan lähi-verkoston kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä.

Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareihin tämän voinnin ja toimintakyvyn sallimissa rajoissa.

Hoitotyöhön sisältyy paljon vaiheita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatetuksen valinta pukeutumista varten, ruoanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset, jne.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koettelevat rutiinit sekä urautuminen ennalta määrättyihin hoitotoimenpiteisiin. Näiden vuoksi hoitotyötä tekevien on jatkuvasti tarkasteltava omaa työtötään asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta. Tähän tarkasteluun rohkaisemme ja ohjaamme kaikkia työntekijöitämme.

---

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Yrityksellämme ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakasta koskevasta rajoittamistoimenpiteestä tulee aina olla rajoittamistoimenpidepäätös, jonka voi tehdä esimerkiksi asiakasta hoitava lääkäri. Toistuvasta rajoittamistoimenpide tulee aina perustua tällaiseen päätökseen. Yrityksemme ei voi tehdä päätöstä asiakkaan rajoittamistoimenpiteen käytöstä mutta yrityksemme voi noudattaa sekä tehdä havaintoja asiakkaalle määrätyn rajoittamistoimenpiteen seurauksista.

Rajoittamistoimenpiteen noudattaminen voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakasta hoitava taho (esim. lääkäri) on antanut määräyksen, että pyörätuolissa kuljetettava

asiakas tulee sitoa turvavyöllä kuljetuksen ajaksi tai esim. asiakkaan sängyn kaide tulee nostaa yön ajaksi.

Asiakkaalle määrätty rajoittamistoimenpide on kotipalveluissa toistaiseksi harvinaista.

Rajoittamistoimenpide sekä siihen liittyvät käytänteet jatkuvat ainoastaan niin kauan, kuin asiakasta hoitavan tahon suositus on voimassa. Teemme omatoimisesti rajoittamistoimenpiteen jatkamisen arviointia osana asiakkaan ja tämän hoitavan tahon kanssa käytävää vuoropuhelua.

---

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohtelu perustuu asiakkaan kohtaamiseen, jossa tämä kohdataan ihmisenä omassa tilanteessaan. Asiakkaan kohtaava työntekijä on ihminen, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta selviytymään ja viettämään tasapainoista elämää tämän omassa kodissa. Hoitotyö tapahtuu vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa asiakas itse määrittää mahdollisimman paljon oman hoitonsa käytänteitä ja reunaehtoja.

Yrityksessä ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän toimesta, siihen puututaan välittömästi ottamalla asia puheeksi. Asia tuodaan heti myös asiakkaan hoidosta vastaavan tahon tietoon. Tarvittaessa käytöksen vaikutuksia työnteon jatkamiselle punnitaan.

Mikäli epäasiallinen käytös tapahtuu asiakkaan toimesta ja kohdistuu yrittäjään tai työntekijään, asiasta huomautetaan välittömästi asiakasta ja tapahtunut tuodaan asiakasta hoitavan tahon tai tämän omaisten tietoon. Tarvittaessa asiakassuhde lopetetaan, mikäli epäasiallinen käytös on jatkuvaa.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun ostajalle/järjestäjälle (hyvinvointialue), omaisille tai muille tahoille.

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus tai kantelu palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

---

## Asiakkaan osallisuus

Asiakaspalvelun tavoite on luoda välitön suhde asiakkaiden sekä asiakkaiden lähipiiriin kanssa. Tällä tavoin asiakkailta saadaan jatkuvasti palautetta palvelun onnistumisesta. Negatiivinen palaute otetaan aina asiallisesti vastaan ja keskustellaan asianosaisten kanssa rakentavassa hengessä.

Asiakkailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute, johon he voivat nimettöminä vastata.

Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan välittömästi ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota.

Asiakkaan osallisuus toteutuu myös palvelun suunnittelussa, jossa asiakkaan toiveet huomioidaan jo palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä. On aina mahdollista, että palvelukäyntien yhteydessä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa käynnin sisällöistä.

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

Hyödynnämme asiakaspalautteen keräämisessä hyvinvointialueen asiakaspalautelomaketta. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa keskustellaan jokaisella käynnillä ja onneksi asiakkaat ovat ottaneet esille palvelumme laatuun liittyviä asioita. Näiden perusteella palvelua on soveltuvilta osin mahdollisuus kehittää.

### **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.

Muistutuksen vastaanottaja

Leena Luukkonen  
toimitusjohtaja  
Messipojantie 8  
90520, Oulu  
+358 503662226  
[leena.luukkonen@kotiapu.fi](mailto:leena.luukkonen@kotiapu.fi) ; [oulu@akson.fi](mailto:oulu@akson.fi)

---

Pohde: Mervi Koski

[mervi.koski@pohde.fi](mailto:mervi.koski@pohde.fi)

---

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

**Yleinen kuluttajaneuvonta:** puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)  
Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

**Muistutusten käsittely**

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 14 vrk), jonka sisällä muistutuksen antajalle vahvistetaan, että muistutus on otettu vastaan. Tästä noin 2 viikon kuluessa muistutukseen annetaan vastaus. Asia käydään läpi yhdessä muistutuksen tekijän kanssa. Noudatamme muistutukseen vastaamisessa Valviran antamaa ohjetta:

[https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden\\_valvonta/muistutukseen-vastaaminen](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen)

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14 vrk

### **Pohde sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot ja yleinen kuluttajaneuvonta**

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja ohjata niin palvelujenkäyttäjiä kuin työntekijöitäkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturva-keinojen käytössä sekä tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies toimii tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisen välillä ja osallistua tässä tarkoituksessa asiakkaan ja potilaan asiaa koskeviin neuvotteluihin.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Potilasasiamies  
Tapaaminen sovittava etukäteen  
040 135 7946

Sosiaaliasiamies  
Tapaaminen sovittava etukäteen  
044 703 4115

**Yleinen kuluttajaneuvonta:** puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

### **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

Asiakkaita hoidetaan kuntouttavalla työotteella. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta kannustetaan ja tuetaan omatoimisuuteen asiakkaan toimintakyky huomioiden. Tarkoituksena on tehdä yhdessä, ei asiakkaan puolesta. Asiakkaille jaetaan tietoa yhdistyksistä, kerhoista yms. mihin he voisivat osallistua.

Perheille annetaan tietoa lasten harrastusmahdollisuuksista. Kerrotaan myös kaupungin mahdollisesta rahallisesta tuesta harrastuksiin. Tarvittaessa olemme kumppanina, kun lapsia ja nuoria saatellaan harrastusten pariin. Työskentelyn punaisena lankana on tukea vanhempien aktiivista toimijuutta lastensa kanssa tuen ja ohjauksen avulla. Lapsille opetetaan esim. kirjaston käyttöä sekä muita maksuttomia palveluita ja harrasteita.

Mikäli asiakkaan hyvinvoinnissa havaitaan muutoksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kotoon selviämiseen, näistä tiedotetaan aina kunnan palveluohjausta sekä asiakkaan lähiomaisia. Asiakkaan voinnin huonontuessa äkillisesti, otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

Jokaisella käynnillä seurataan tavoitteiden toteutumista ja asiakkaasta tehdyt havainnot kirjataan LifeCareen tai Hilkkaan.

### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Pyrimme tuomaan tietoa alueen harrastamismahdollisuuksista.

Tavoitteiden seuranta käydään läpi yhdessä asiakkaan ja palveluohjauksen kanssa.

### **Ravitsemus**

Ravitsemus ja ruokailut ovat merkittäviä asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistäviä toimia. Asiakkaan ravitsemustoiveet kirjataan palvelusuunnitelmaan. Kotikäynneillä asiakas voi itse kertoa ruokatoiveitaan sekä ruokailuun liittyviä toiveitaan. Nämä toiveet pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan mutta vähintäänkin kirjaamaan tiedoksi järjestelmään myöhempiä käyntejä varten.

Asiakkaan riittävästä ravinnon ja nesteen nauttimisesta huolehditaan pyrkimällä olemaan selvillä asiakkaan mieltymyksistä sekä luomalla ruokailusta yhteinen ja mukava hetki.

Tarvittaessa asiakasta muistutetaan riittävästä nesteen sekä ravinnon saamisesta. Tarvittaessa asiakkaalla on erillinen nestelista, johon kirjataan kaikki juodut ja syödyt ruuat sekä nesteet. Tarvittaessa asiakas ohjataan ravitsemusta osoittaviin laboratoriotutkimuksiin ja ravitsemusneuvontaan.

Ruoan ja nesteen kulutusta voimme seurata esimerkiksi seuraamalla asiakkaan painoa. Voimme myös jättää asiakkaalle kannun vettä, josta voimme seurata, onko asiakas juonut. Muita keinoja voi olla esimerkiksi jää- tai ruokakaapista kuvan ottaminen, josta näkee, paljonko asiakas on valmistanut ruokaa.

Muutoksia asiakkaan ravitsemuksessa seurataan ja havainnot kirjataan LifeCareen. Muutoksista tiedotetaan kunnan palveluohjaukseen sekä asiakkaan lähiomaisille.

Joillakin asiakkailla on tärkeää painon säännöllinen seuranta. Heillä on erillinen painon seuranta kaavake, johon paino merkitään ylös. Samoin paino kirjataan LifeCare tai HILKKA- järjestelmään.

Mikäli asiakkaalla on käytössään ravinnon saannin arviointiin käytettävä mittari, voimme osaltamme huolehtia mittausten tekemisestä sekä tulosten raportoinnista.

---

### **Hygieniäkäytännöt**

Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti asiakkaiden kotona. Asiakkaan palvelussa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniaohjeistuksia. Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen.

Työssämme noudatamme aina voimassa olevia hygieniaohjeistuksia sekä suojautumisohjeistuksia. Pidämme tärkeänä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista ja siksi mukana on aina esimerkiksi käsidesiä, saippuaa ja vaihtovaatteet. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa oman hygienian, käymme kotona tai toimistolla peseytymässä asiakaskäyntien välillä.

Työkeikoilla pidämme aina mukana suojautumiseen tarvittavan varustuksen, joka pitää sisällään mm. käsidesiä, hansikkaat, suojaessun ja kasvomaskin. Lisäksi työntekijän mukana kulkee pieni määrä liinoja ja pyyhkeitä pyyhkimistä varten.

Asiakkaan osalta tuemme ja kannustamme henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen. Asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on määritelty yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota puhtauteen ja yleiseen siisteyteen. Asiakasta tuetaan kodin puhtaana pitämiseen sekä siisteydestä huolehtimiseen. Tarvittaessa asiasta huomautetaan asiakkaan lähiomaisia tai palveluohjausta.

Hygieniakäytännöistä on yksikölle laadittu oma ohjeistus.

---

## **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäiseminen**

Infektioiden torjunta kuuluu yrityksen työnjohdon ja henkilöstön vastuulle. Suunnitelmallinen infektioiden torjunta on osa yrityksen hygieniakäytäntöjä varten laadittua ohjeistusta. Infektioiden torjunnassa vastuullamme on huolehtia tartuntatautilain mukaisesta rokotesuojasta sekä huomioida infektioiden torjuminen ja leviäminen asiakastyön suunnittelussa.

Noudatetaan aina voimassa olevia hygieniaohjeistuksia sekä suojautumisohjeistuksia. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa minun hygienian, käyn kotona peseytymässä asiakaskäyntien välillä.

Asiakkaan pyykkihuolto toteutetaan asiakkaan kotona, asiakkaan välineillä.

Yksikölle on laadittu erillinen hygieniaohjeistus.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Suun terveys**

Kokonaisvaltaiseen hoitoon kuuluu hampaidenpesu ja suun puhtaudesta huolehtiminen. Suun puhtaudesta huolehtimisessa avustetaan tarvittaessa ja tarvittaessa asiakas ohjataan hammashoitoon/lääkärille. Avustetaan tarvittaessa asiakasta ajanvarauksessa ja käynnin toteutuksessa.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkärillä tai muulla hoitohenkilökunnalla. Yritys tuottaa yksityisiä terveydenhuollon palveluita, kuten näytteenotto asiakkaan kotona sekä asiakkaan terveydentilan seuranta.

Huolehdimme osaltamme siitä, että palvelumme edistää asiakkaan terveydentilaa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi asiakkaan hygienian ja puhtauden parantamisena, hampaiden harjauksessa avustamisessa, jne. Ohjaamme ja avustamme asiakasta tarvittaessa varmaan aikaa terveyskeskuksesta, mikäli asiakkaan yleisessä terveydentilassa havaitaan tarvetta tällaiseen.

### **Kotisairaanhoito**

Kotisairaanhoito on potilaan kotiin vietyä sairaanhoitoa. Sen tarkoituksena on helpottaa sairaalasta kotiutumista, sairaan henkilön kotona selviytymistä ja tukea omaisia sairaan henkilön kotihoidossa.

Kotisairaanhoitoa ovat erilaiset lääkärin määräämät sairaanhoidon toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voinnin seuraaminen sekä kivun helpottaminen.

### **Kotihoito**

Kotihoidon asiakkaiden osalta merkittävin sairaanhoidollinen toimenpide on asiakkaan lääkehoidon toteutukseen osallistuminen. Kotihoidon yhteydessä tapahtuva lääkehoitoa koskevan ohjeistuksen antaa asiakasta hoitava lääkäri.

Kotihoidon yhteydessä tapahtuvan lääkehoidon toteutuksesta voi vastata sairaanhoitaja tai lähihoitaja.

Asiakkaan, joilla on pitkäaikaissairauksia, terveyttä edistetään ja seurataan huolehtimalla siitä, että hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan LifeCare -järjestelmään.

---

## **Terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii**

Päivi Pennanen, sairaanhoitaja

Messipojantie 8

90520, Oulu

+358 505010052

[paivi.pennanen@kotiapu.fi](mailto:paivi.pennanen@kotiapu.fi) ; [oulu@akson.fi](mailto:oulu@akson.fi)

---

## **Lääkehoito**

Yrityksen lääkehoito perustuu laatimaamme lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Yrityksemme tuottaa kotisairaanhoidon sekä kotihoidon palveluita. Kotihoidolla tarkoitetaan kotisairaanhoidon sekä kotipalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkäriä tai muulla hoitohenkilökunnalla. Tehtävänä on osallistua asiakkaan terveydentilan hoitoon sekä seurantaan asiakasta hoitavan tahon ohjeistuksen ja suosituksen mukaisesti.

Lääkehoitotyö on sairaanhoidollista työtä, joka on asiakkaan näkökulmasta merkittävä terveydellinen riski. Jokainen terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta. Yrityksessä lääkehoitotyötä varten on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma.

Huolehdimme osaltamme myös siitä, että palvelu edistää asiakkaan terveydentilaa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi asiakkaan hygienian ja puhtauden parantamisena, hampaiden harjauksessa avustamisessa, jne. Ohjataan ja avustetaan asiakasta tarvittaessa varamaan aikaa terveyskeskuksesta, mikäli asiakkaan yleisessä terveydentilassa havaitaan tarvetta tällaiseen.

Lisäksi kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, ollaan yhteydessä hätäkeskukseen.

Asiakkaan hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan LifeCare -järjestelmään.

Asiakkaan terveydentilan tapahtuvista muutoksista tiedotan aina hyvinvointialueen palveluohjausta sekä tarvittaessa asiakasta hoitavaa tahoa.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa

Päivi Pennanen, sairaanhoitaja  
Messipojantie 8  
90520, Oulu  
+358 505010052  
[paiivi.pennanen@kotiapu.fi](mailto:paiivi.pennanen@kotiapu.fi) ; [oulu@akson.fi](mailto:oulu@akson.fi)

---

## Monialainen yhteistyö

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa. Yhteistyö tapahtuu arjessa puhelimitse sopien ja LC viestien välityksellä, sekä säännöllisten valvontakäyntien yhteydessä.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkaan turvallisuus hoitotyössä pyritään aina varmistamaan mahdollisimman hyvin etukäteen. Mikäli asiakkaan hoidossa käytetään välineitä ja laitteita, pyritään näiden käyttö



sekä käytöstä aiheutuvat vaaratilanteet tunnistamaan jo ennalta. Samoin esimerkiksi asiakkaan yliherkkyydet ja lääkehoito huomioidaan aina jo palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Liikkuminen asiakkaan kanssa tehdään aina turvallisuutta noudattaen, olosuhteet huomioiden sekä suunnittelemalla esimerkiksi ulkoilureitit etukäteen.

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

Keskeisin yhteistyö viranomaisten kanssa toteutuu hyvinvointialueen kanssa. Omalta osaltamme varmistamme asiakkaiden turvallisuutta ja vahvistamme viranomaisyhteistyötä toteuttamalla omavalvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta matalalla kynnyksellä.

### **Henkilöstö**

Yrityksessämme työskentelee 2 sairaanhoitajaa, 8 lähihoitajaa, 2 kotipalvelutyöntekijää.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytointia toteutetaan asiakasmäärän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijöiltä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutuksista että Julkiterhikki -järjestelmästä. Rikosrekisteriote.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yksikössä työntekijät perehdyttää perehdytysuunnitelman mukaisesti palveluvastaava ja kokenut lähihoitaja. Opiskelijalle valitaan ohjaaja joka perehdyttää hänet ko. asioihin.

Työntekijät pääsevät vuorollaan koulutuksiin, joita esim. hyvinvointialue järjestää. Lääkehoidon koulutukset ja tentti suoritetaan 5 vuoden välein. Henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi systemaattisen täydennyskoulutus suunnitelman ylläpito on haasteellista.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuuden ylittävä ilmoitusvelvollisuus. Mikäli toiminnan yhteydessä havaitaan jokin sellainen epäkohta tai uhka, joka vaarantaa asiakkaan terveyttä, itsemääräämisoikeutta tai omaisuutta, on asian havainneen henkilön viipymättä ilmoitettava havainnostaan yrityksen vastuhenkilölle tai viranomaistahoille.

Ilmoitusvelvollisuus perustuu mm. seuraaviin lain kohtiin:

Vanhuspalvelulain 25§ mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykene-mätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai

turvallisuudesta, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. (35 § 1 mom.)

Käytännön työssä asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi:

- Silloin, kun asiakkaan tarpeet eivät kohtaa tarjottujen palveluiden kanssa, tai kun palvelut poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta. Myös tilanteet, joissa työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata asiakasta säännöllisesti, voivat johtaa palvelun laadun heikkenemiseen.
- Kun asiakkaan osallisuus ei toteudu, tai kun lainsäädännön asettamat aikarajat eivät pysy toteutettavissa (sosiaalitakuu).
- Työntekijä havaitsee tilanteita, joissa asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, loukataan sanallisesti, havaitaan puutteita asiakasturvallisuudessa, tai asiakasta kohdellaan kaltoin toimintakulttuurin vuoksi. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista, esimerkiksi lääkkeillä aiheutettua.
- Kun pakotteita tai rajoituksia käytetään ilman asianmukaista, yksilöllistä lupaa asiakkaalta. Samalla on tärkeää kiinnittää huomiota toimintakulttuurin kehittämiseen, jotta pakoteiden ja rajoitusten käyttöä voidaan vähentää mahdollisimman paljon.

On suositeltavaa tehdä ilmoituksia näistä tilanteista herkällä kynnyksellä, sillä korkealaatuisten, vaikuttavien ja turvallisten palvelujen tarjoaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaille, mutta myös työntekijöille ja työnantajalle.

Vastuunjako ilmoitusvelvollisuuden käyttämisessä

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Työntekijöiden (mutta myös asiakkaiden tai tämän lähipiirin) tulee tehdä ilmoitus havaitessaan edellä mainittujen epäkohtien ja uhkien kaltaisia tapahtumia yrityksen vastuuhenkilöllä olevan ohjeen mukaisesti. Hänen vastuullaan on jatkotoimenpiteiden aloittaminen.

Mikäli työntekijän (tai asiakkaan tai tämän lähipiirin) antama ilmoitus jää käsittelemättä tai epäkohtaa tai ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä, alkuperäisen ilmoituksen tehneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Tarkemmat ohjeet aluehallintovirastoon kantelusta löytyvät osoitteesta:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Kantelun tekemisen ohjeistus löytyy myös suomi.fi palvelusta, osoitteesta:

<https://www.suomi.fi/palvelut/lomake/kantelulomake-aluehallintovirasto/e44d025c-cd0c-45ef-89b0-c9864bf96cfb>

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun oma-valvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### Ohje ilmoituksen tekemiseksi

Ilmoitusta tehtäessä on arvioitava avun tarpeen kiireellisyyttä. Tämä ratkaisee sen, kenen viranomaisen puoleen tulee kääntyä.

- Henkeä uhkaavissa tilanteissa (esim. kova rintakipu, hengitysvaikeus, tajuttomuus, halvausoireet, kouristelu) soita aina hätänumeroon 112.
- Kerro, mitä on tapahtunut ja toimi hätäkeskukselta saamiesi ohjeiden mukaan
- Älä jätä asiakasta yksin
- Mikäli seuraava käynti myöhästyy pyri ilmoittamaan mahdollisimman nopeasti tilanteesta esihenkilölle, joka hoitaa tiedon eteenpäin asiakkaalle
- Huolehdi kuitenkin ensin, avun hälyttämisestä paikalle!
- Poistu paikalta vasta, kun saat luvan ensihoitohenkilöstöltä

Mikäli asiakkaan tila on heikentynyt mutta akuuttia vaaraa ei ole tai herää epäily esim. kaltoin kohtelusta, ota silloin välittömästi yhteyttä palveluohjaukseen tai sosiaalipäivystykseen.

- Kysy asiakkaan suostumusta ilmoituksen tekemiseen
- Kerro ilmoituksen vastaanottajalle, onko asiakas antanut suostumuksen ilmoituksen tekemiseen

Mikäli asiakkaan tilanne herättää huolta, (esim. sotkuinen koti, aliravitsemus, alkoholismi, mielenterveyden oireet) voidaan tehdä kiireetön huoli-ilmoitus esimerkiksi sähköisenä versiona

- Kysy asiakkaan suostumusta ilmoituksen tekemiseen
- Tuo ilmoituksessa esille, onko asiakas antanut suostumuksen ilmoituksen tekemiseen

Ilmoitus laaditaan vapaamuotoisesti mutta siitä tulee käydä ilmi seuraavat asiat:

- Tilanteen/tapahtuman, havaitun epäkohdan kuvaus
- Asiakkaan tiedot, mikäli koskee asiakasta
- Työntekijän arvio siitä, onko uhkaava tilanne mahdollista välttää muuttamalla omaa toimintaa tai ohjeistuksia
- Työntekijän yhteystiedot ja ilmoituksen jättämisen ajankohta

Hätätilanteessa soita aina 112.

---

## Toimitilat

Yrityksellä ei ole omia tiloja. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona.

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yrityksellä on käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, näytteenottoputket, neulat, haava- ja sidostarvikkeet, jne.

Mikäli asiakkaalla on käytössään em. laitteita, laitteiden käyttöön perehdytään hyvissä ajoin ja niiden kunto tarkastetaan aina käyttöönoton yhteydessä. Mikäli laitteissa havaitaan vikoja tai puutteita, niistä tehdään asianmukaiset ilmoitukset laitteen toimittajataholle. Lisäksi tarvittaessa tehdään vaaratilanneilmoitukset.

Huolehdimme, että asiakkaalla on käytössään tarvittavat apuvälineet. Avustamme apuvälineiden hankkimisessa ja niiden käytössä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa vastaa

Kristiina Piispanen  
sairaanhoitaja  
Messipojantie 8  
90520, Oulu  
+358 505010055;  
[kristiina.piispanen@akson.fi](mailto:kristiina.piispanen@akson.fi), [oulu@akson.fi](mailto:oulu@akson.fi)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä

sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. 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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa 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](#).

Terveyden 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 nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

## **Asiakastyön kirjaaminen**

Hyödynnämme Pohteen kirjaamisohjetta asiakastietojen kirjaamista varten. Ohje noudattelee THL:n 1/2021 antamaa määräystä ja ohjetta asiakastyön kirjaamisesta. Asiakastyö kirjataan välittömästi asiakaskäynnin jälkeen ja on osa työtehtävää.

Yrityksen asiakastieto on pääosin sähköisessä muodossa HILKKA -toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakkaita koskevaa tietoa ei juurikaan ole manuaalisessa muodossa. Manuaalinen aineisto säilytetään lukollisessa toimitilassa, lukitussa kaapissa. Henkilötietoja ei lähetetä muita, kuin salattuja yhteyksiä käyttämällä.

Työntekijöille on laadittu ohjeet henkilötietojen käsittelyä sekä tietoturvaa koskevista käytänteistä. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä näihin ohjeisiin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kristiina Piispanen

sairaanhoitaja

0505010055

kristiina.piispanen@akson.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yrityksen tavoitteena on sopeuttaa toimintaa hyvinvointialueen vaatimusten mukaiseksi toimijaksi. Tämän lisäksi toivomme löytävämme entistä enemmän keinoja itse palvelunsa järjestävien asiakkaiden palvelemiseksi. Toiminnallisesti vahvistetaan tiedonkulkua henkilöstön, asiakkaiden sekä palvelua järjestävän tahon kanssa valvontalain edellyttämälle tasolle.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys 22.2.2024

Allekirjoitus Leena Luukkonen