

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	3
<b>Omaishoitajien sijaispalvelut.....</b>	<b>5</b>
<b>Lapsiperheiden palvelut.....</b>	<b>5</b>
<b>Vammaispalvelut.....</b>	<b>6</b>
Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu .....	6
Ilmoitusvelvollisuus .....	10
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	25

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Outin Kotipalvelu Oy

Y-tunnus 3358835-7 \_\_\_\_\_

Kunta

Kunnan nimi Panelia

Kuntayhtymän nimi \_\_\_\_\_

Sote-alueen nimi Satakunnan hyvinvointialue

\_\_\_\_\_

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi \_\_\_\_\_

Katuosoite Paneliantie 313 A,

\_\_\_\_\_

Postinumero 27430

Postitoimipaikka Panelia

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

\_\_\_\_\_

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksityiset ilmoituksenvaraiset sosiaalipalvelut

\_\_\_\_\_

Esimies Outi Setälä

Puhelin +358 44 099 4553

Sähköposti outi.setala@akson.fi

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) \_\_\_\_\_

Palvelu, johon lupa on myönnetty \_\_\_\_\_

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.7.2023

\_\_\_\_\_

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 sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeidensa mukaisesti. Palveluiden tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua ja helpompaa arkea. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Yritys tarjoaa asiakkailleen mm kotihoidon, kotisairaanhoidon sekä kotipalvelun tukipalvelun palveluita. Asiakaskuntaamme kuuluvat varttuneet, vammaiset, lapsiperheet sekä omaishoitajina toimivat asiakkaat.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot: asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, palveluhenkisyys, joustavuus, luotettavuus, jatkuvuus.

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, itsemääräämisykyä ja elämäntilannetta.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yritystoiminnan riskit liittyvät yrityksen asiakkaisiin, toimintaympäristöihin, tulevaisuudessa mahdollisesti työntekijöihin sekä yritykseen itseensä. Asiakkaiden parissa riskit kulminoituvat 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 koituva riski arvioidaan toistaiseksi pieneksi koska yritys ei vielä työllistä henkilöstöä. Tulevaisuudessa henkilöstöön sitoutunutta riskiä voidaan hallita laadukkaalla rekrytoinnilla, perehdytyksellä sekä keskustelulla työntekijöiden kanssa. Yritykseen liittyvät riskit kulminoituvat yhtiökumppanuuden toimivuuteen, yrittäjien omaan jaksamiseen sekä yrityksen kestäväälle pohjalle rakentuvaan johtamiseen.

Riskien hallinta on jatkuvaa työtä, joka perustuu jokapäiväisen toiminnan säännölliseen arviointiin. Keskeisimmät riskit muodostuvat fyysisistä toimintaympäristöistä, asiakkaista sekä työntekijöistä. Keskeinen riskien hallinnan työkalu on toiminnan jatkuva arviointi riskitilanteiden tunnistamiseksi. Tätä työtä tehdään päivittäin ja tunnistetut riskit pyritään minimoimaan tai toimintatapoja muuttamalla välttämään kokonaan.

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

Yhtiön toiminnan kannalta merkittävä riski muodostuu yksin yrittäjänä toimimisesta. Riskiä pienentää kokemus työn tekemisestä sekä työn ja vapaa-ajan yhdistämisestä. Tarkkailen omaa jaksamistani ja teen päätökset yritystä koskien siten, että mahdollisuus asettaa oma elämäntilanne ja jaksaminen etusijalle, säilyy. Lisäksi yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten verkostoon. Akson tarjoaa yrittäjilleen tukipalveluita, joiden avulla päivittäistä työtä voidaan sujuvoittaa. Omalla kokemuksellaan Akson osaa neuvoa yrittäjää uusissa tilanteissa.

### **Kotihoidon palvelut**

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain ( 30.12.2014/1301) 19§ a:ssa mainittua palvelukokonaisuutta, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

- hoito ja huolenpito, johon kuuluu esimerkiksi wc- ja suihkukäynneissä avustaminen, pukeutumisessa avustaminen sekä asiakkaan ravitsemuksesta huolehtiminen.
- toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, johon kuuluu esimerkiksi liikkumisessa avustaminen, muistisairaana asiakkaan tukeminen asioinnin hoitamisessa tai esimerkiksi sosiaaliseen verkostoon osallistumisessa .
- muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta, johon kuuluu esimerkiksi asiakkaan avustaminen tukien ja etuuksien hakemisessa.
- terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido

Yritykseni ei tuota terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettua kotisairaanhoidon palvelua.

Työn luonteeseen kuuluu myös asiakkaan terveydentilan ja yleisvoiminnan seuranta. Seurannan toteutus kuuluu hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaille ja sitä tehdään hyvinvointialueen määrittämien mittareiden avulla.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.

### **Tukipalvelut**

Tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain ( 30.12.2014/1301) 19§:n mukaisia palveluita, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämänsä.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

- ateriapalvelua
- vaatehuoltopalvelua
- siivouspalvelua
- asiointipalvelua
- osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Hyvinvointialue järjestää tukipalveluja henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

### **Omaishoitajien sijaispalvelut**

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä, jonka tuottaa henkilön lähiomainen. Omaishoitajan sijaispalvelu mahdollistaa omaishoitajan viettää vapaa-aikaa tai hoitaa asiointia päivän aikana.

Asiakas voi hankkia palvelun järjestämällä palvelua itse. Tuotamme palvelun tarvittaessa myös ostopalveluna, jossa tilaajana on hyvinvointialue.

### **Lapsiperheiden palvelut**

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan on sosiaalihuoltolain sosiaalihuoltolain ( 30.12.2014/1301) 18§ a:n mukaista palvelua. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai muun erityisen elämäntilanteen perusteella. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään

- lasten hoidon ja kasvatuksen tukemiseksi
- perheen jaksamisen tukemiseksi

- perheen vanhemman fyysisen tai psyykkisen sairauden takia
- tilapäiseen lastenhoitoon välttämättömien asiointikäyntien ajaksi
- kun perheeseen on syntynyt useampi lapsi
- kun perhe on kohdannut kriisin

Tuotamme lapsiperheiden palveluita palvelusetelituottajana, jossa tilaajana voi olla hyvinvointialue. Palveluita voi myös ostaa yksityinen henkilö.

## **Vammaispalvelut**

Vammaispalveluilla tarkoitetaan laissa (3.4.1987/380) tarkoitettuja palveluita, joiden tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona tai kodin ulkopuolella. Tuotamme palvelu on avustajapalvelua, jossa autamme asiakkaitamme päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Vammaispalveluiden tarve voi olla tilapäinen tai säännöllinen. Teemme kaikkien asiakkaidemme kanssa palvelusopimuksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman.

## **Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu**

Henkilökohtainen apu on palvelua, jonka hyvinvointialue myöntää vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle vaikeavammaiselle henkilölle. Käytännössä työ on toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua niissä (tavanomaisen elämän) asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään. Sen avulla mahdollistetaan vammaisen henkilön osallisuus mahdollisimman itsenäisen elämään mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle.

Henkilökohtainen avustaja tukee vammaista henkilöä

- päivittäisissä toimissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Asiakas voi hankkia palvelun järjestämällä palvelua itse tai käyttämällä hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä. Tuotamme palvelun tarvittaessa myös ostopalveluna, jossa tilaajana hyvinvointialue.

## **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.

lökkään 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:

### **Satakunnan hyvinvointialue**

Satakunnan sosiaalipäivystys auttaa ympäri vuorokauden numerossa 02 623 4380.

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 laitoshoidon. Tietojen toimittamisesta vastaa yksikön johtaja/toimitusjohtaja.

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

Yrityksemme ei tuota yksityistä terveydenhuollon palvelua itse palvelunsa järjestäville asiakkaille, eikä ns. vaatavaa 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 jämää

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. Lakeuden Kotihoiva Oy käyttää HILKKA- toiminnanohjausjärjestelmää. Kaikki läheltä piti -, ja riski-tilanteet havainnoidaan ja kaikki ko. tilanteet kirjataan HILKKA- 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:

- Rava -toimintakykymittari
- MMSE -testi
- RAI -arviointijärjestelmä

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

### **Riskienhallinnan työnjako**

Outin Kotipalvelu Oy:n yrittäjänä, minulla on vastuu toteuttaa riskien hallintaa. Yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten ketjuun. Riskien havainnointi ja käsittely ovat olennainen osa Aksonilta saamaamme tukea. Tämä työ on säännöllistä keskustelua ja tilanteiden läpikäymistä. Tällä tavoin pystyn peilaamaan toimintaani suhteessa erilaisiin riskitekijöihin.

Yritykselläni on valmius ottaa käyttöön riskienhallinnan toimeenpanon kirjalliset ohjeistukset työntekijöitä varten, mikäli työntekijöitä jossakin vaiheessa on tarkoitus palkata. Näissä dokumenteissa tullaan kuvaamaan 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 henkilökunnalle
- Hygieniaohteet
- Työntekijän toimintaohje tietomurtotilanteessa
- Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalle
- Ohjeet yleistilan äkillinen lasku
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen
- Ohjeet haittaoikeusilmoituksen (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

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:

### Satakunnan sosiaalipäivystys

Numeroon: 02 623 4380.

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 sosiaalihuollon 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 lähisuhdeväkivaltilanteissa, autetaan asiakkaita akuuteissa ongelmatilanteissa ja ohjataan asiakkaita heille tarpeellisten sosiaali- ja kriisipalveluiden piiriin.

**Hätätilanteessa soita aina 112.**

---

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan Outi Setälälle tai alueen sosiaaliasiamieheen.

---

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

Poikkeamahuomiot laaditaan HILKKA -toiminnanohjausjärjesteemään. 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 HILKKA- järjestelmään.

Kirjaamisen suorittaa Outi Setälä.

Käyn 3 kuukauden välein läpi kaikki poikkeamahavainnot sekä muut mahdollisesti ilmilleet huomiot. Tämän perusteella teen yhteenvedon niistä toimenpiteistä, mihin on syytä ryhtyä. Samalla tehdään myös tarkennukset omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

Seuraava yhteenvedo pidetään 11/2023

### **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 Tilajalle.

---

### **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 Outi Setälä.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Outi Setälä  
yrittäjä, lähihoitaja  
+358 44 099 4553  
[outi.setala@akson.fi](mailto:outi.setala@akson.fi)  
Paneliantie 313 A, 27430  
Panelia

---

### 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 11/2023

---

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on aina pyydettyessä 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 yritykseni hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdellaessa 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 yritykselläni on myös valmius ja osaaminen käyttää esimerkiksi seuraavia mittareita asiakkaan tilan arvioimiseksi:

- Rava -toimintakykymittari
- MMSE -testi
- RAI -arviointijärjestelmä

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

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt. Satakunnan 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 reunaeh-toja 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 3 kk:n välein sekä aina tarpeen vaatiessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii Outi Setälä.

Suunnitelma kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä HILKKA:an. Asiakasprosessi kirjataan kirjaamalla käynnit asiakkaan tietoihin HILKKA- järjestelmässä ja/tai viestivihkoon.

Kaikkien asiakkuuksien kohdalla laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelma.

## **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 antannut 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. Kirjallinen palaute kerätään vuosittain myös yhteistyökumppaneilta ja palvelua ostavilta tahoilta.

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**

Yritykseni toiminta on alkamassa, joten en ole kerännyt säännöllistä asiakaspalautetta. Asiakkaan kanssa keskustellaan kuitenkin 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 vastuhenkilölle 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

Outi Setälä  
yrittäjä, lähihoitaja  
+358 44 099 4553  
[outi.setala@akson.fi](mailto:outi.setala@akson.fi)  
Paneliantie 313 A, 27430  
Panelia

---

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satakunnan hyvinvointialue  
Potilasasiamies  
[potilasasiamies@sata.fi](mailto:potilasasiamies@sata.fi), puh. 02 627 6078

Sosiaaliasiamies  
Puhelin: 044 707 9132

---

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

## **Satakunnan 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.

Satakunnan hyvinvointialue  
Potilasasiames  
potilasasiames@sata.fi, puh. 02 627 6078

Sosiaaliasiamies  
Puhelin: 044 707 9132

**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. Olen tarvittaessa asiakkaan apuna kodin ulkopuolissa toiminnassa esim. teatterissa, kirjastossa jne.

Perheille annetaan tietoa lasten harrastusmahdollisuuksista. Kerrotaan myös kaupungin mahdollisesta rahallisesta tuesta harrastuksiin. Tarvittaessa olen 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 kotona 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 HILKKAan tai muulla sovitulla tavalla.

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

Pyrin tuomaan tietoa alueen harrastamismahdollisuuksista. Tarvittaessa osallistun asiakkaan kanssa em. toimintaan esim. henkilökohtaisena avustajana.

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 HILKKA-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 kannuun 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 HILKKA -järjestelmään. Muutoksista tiedotetaan kunnan palveluohjaukseen sekä asiakkaan lähiomaisille.

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

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 palveluksessa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniaohjeistuksia. Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen.

Omassa työssäni noudatan aina voimassa olevia hygieniaohjeistuksia sekä suojautumisohjeistuksia. Pidän tärkeänä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta ja siksi mukanani on aina esimerkiksi käsidesiä, saippuaa ja vaihtovaatteet. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan

hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa oman hygienian, käymme kotona tai toimistollani peseytymässä asiakaskäyntien välillä.

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

Asiakkaan osalta tuen ja kannustan 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 Outi Setälän vastuulle. Suunnitelmallinen infektioiden torjunta on osa yrityksen hygieniakäytänöjä varten laadittua ohjeistusta. Infektioiden torjunnassa vastuullani on huolehtia tartuntatautilain mukaisesta rokotesuojasta sekä huomioida infektioiden torjuminen ja leviäminen asiakastyön suunnittelussa.

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

Asiakkaan pyykinhuolto toteutetaan asiakkaan kotona, asiakkaan välineillä.

Yksikölle on laadittu erillinen hygieniaoheistus.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Suun terveys**

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

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkärillä tai muulla hoitohenkilökunnalla.

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

varamaan aikaa terveyskeskuksesta, mikäli asiakkaan yleisessä terveydentilassa havaitaan tarvetta tällaiseen.

### **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 Hilikka -järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

---

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

Yrityksellä ei ole terveyden- ja sairaanhoidon osalta nimettyä vastuuhenkilöä koska yritys ei tuota terveysterveystienhuollon palveluita.

---

### **Lääkehoito**

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

Yritykseni voi tuottaa lääkehoidon palvelua ainoastaan sellaisessa tilanteessa, että asiakkaan palvelun järjestämisestä vastaava taho (esim. hyvinvointialue) on nimennyt asiakkaan lääkehoidosta vastaavan henkilön. Tällaisessa tilanteessa voin oman lääkehoidon osaamisen puitteissa:

- jakaa lääkkeitä potilaskohtaisiksi annoksiksi
- antaa lääkkeitä, myös PKV-läkkeitä, luonnollista tietä eli tabletteina, kapseleina, liuoksina, silmä- ja korvatippoina, voiteina, laastareina ja peräpuikkoina
- pistää injektioita ihon alle ja lihakseen
- vaihtaa lääkkeettömän, perusliuosta sisältävän jatkoinfuusion

Edellä mainitut toimenpiteet edellyttävät kuitenkin aina sitä, että asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaaminen kuuluu esim. hyvinvointialueen nimeämälle henkilölle.

Huolehdin osaltani myös siitä, että palveluni edistää asiakkaan terveydentilaa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi asiakkaan hygienian ja puhtauden parantamisena, hampaiden harjauksessa avustamisessa, jne. Ohjaan ja avustan asiakasta tarvittaessa varamaan aikaa

terveyskeskuksesta, mikäli asiakkaan yleisessä terveydentilassa havaitaan tarvetta tällaiseen.

Lisäksi kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, olen yhteydessä hätäkeskukseen.

Asiakkaan hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan Hilikka -järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla (esim. Satakunnan hyvinvointialueen käyttämä potilastietojärjestelmä).

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

---

### **Monialainen yhteistyö**

Teen yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa. Yhteistyö tapahtuu arjessa puhelimitse sopien sekä säännöllisten valvontakäyntien yhteydessä. Tarvittaessa asiakasta koskeva tieto siirretään toiminnanohjausjärjestelmästämmme eteenpäin.

## **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 osaltani varmistan asiakkaiden turvallisuutta ja vahvistan viraomaisyhteistyötä toteuttamalla omavalvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta matalalla kynnyksellä.

### **Henkilöstö**

Toimin yrityksessäni toistaiseksi ainoana työntekijänä. Rekrytointipäätökset tehdään myöhemmin.

Yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten ketjuun. Tätä kautta yrityksellämme on työpanosta tuki- ja avustavien työtehtävien hoitamiseen.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Kun yritykseni päättää rekrytoida työntekijöitä, se tehdään asiakasmäärän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijöiltä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutodistuksista että Julkiterhikki -järjestelmästä. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkastetaan rikosrekisteriote, joka saa olla vähintään 3kk vanha.

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

Tällä hetkellä yrityksessä ei työskentele muuta henkilöstä itseni lisäksi. Myöhemmin täydennyskoulutus suunnitellaan henkilöstön osaamistarpeita silmällä pitäen.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan työntekijälle, joka ilmoittaa asiasta eteenpäin esimiehelle. Asiakas voi aina olla myös suoraan yhteydessä Outi Setälään tai alueen sosiaaliasiamieheen.

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:

Satakunnan sosiaalipäivystys auttaa ympäri vuorokauden numerossa 02 623 4380.

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 sosiaalihuollon 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 lähisuhdeväkivalta-tilanteissa, autetaan asiakkaita akuuteissa ongelmatilanteissa ja ohjataan asiakkaita heille tarpeellisten sosiaali- ja kriisipalveluiden piiriin.

**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.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa vastaa

Outi Setälä  
yrittäjä, lähihoitaja  
+358 44 099 4553  
[outi.setala@akson.fi](mailto:outi.setala@akson.fi)  
Paneliantie 313 A, 27430  
Panelia

Osaltani huolehdin, että asiakkaalla on käytössään tarvittavat apuvälineet. Avustamme asiakasta apuvälineiden hankkimisessa ja tuomme asian tiedoksi myös alueen palveluohjaukselle. Autamme ja ohjaamme asiakasta apuvälineiden käytössä. Jos asiakkaalla käytössä olevassa apuvälineen käytössä havaitaan vaaratilanne tai toimintahäiriö tehdään siitä vaaratilanneilmoitus. Ilmoituksen laatii Outi Setälä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Outi Setälä  
yrittäjä, lähihoitaja  
+358 44 099 4553  
[outi.setala@akson.fi](mailto:outi.setala@akson.fi)  
Paneliantie 313 A, 27430  
Panelia

## 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. Terveyttä 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](#).

Terveiden 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

Hyödynnän Akson Group Oy:n 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 tietoturvaan koskevista käytännöistä. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä näihin ohjeisiin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mikko Pirttimäki

+358 40 5040 318

[mikko.pirttimaki@akson.fi](mailto:mikko.pirttimaki@akson.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yrityksen tavoitteena on saavuttaa ja vakiinnuttaa asiakaskunta. Toiminnallisesti yrityksessä vahvistetaan järjestelmällisen toiminnan periaatteita, joita ovat erityisesti kirjaaminen, asiakaspalveluprosessi sekä viestintä. Tämän lisäksi tulen laatimaan konkreettisemmän listauksen asiakastyön riskeistä sekä toimintaohjeista näiden riskien välttämiseksi.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys 31.7.2023

Allekirjoitus Outi Setälä