



---

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut  
Kotiapu Marja Hartikka Ky

y-tunnus: 2946759-5

Osoite: Kisakatu 4 B, 44200 Suolahti  
Puhelin: 0451395266  
Sähköposti: [marja.hartikka@kotiapu.fi](mailto:marja.hartikka@kotiapu.fi)

## Sisällysluettelo

|      |                                                                                            |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot                            | 2  |
| 1.1  | Palveluntuottajan perustiedot                                                              | 2  |
| 1.2  | Palvelun yksikön perustiedot                                                               | 2  |
| 2.   | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet                                              | 2  |
| 3.   | Asiakas- ja potilasturvallisuus                                                            | 4  |
| 3.1  | Palveluiden laadulliset edellytykset                                                       | 5  |
| 3.2  | Vastuu palveluiden laadusta                                                                | 6  |
| 3.3  | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet                                                    | 7  |
| 3.4  | Muistutusten käsittely                                                                     | 11 |
| 3.5  | Henkilöstö                                                                                 | 11 |
| 3.6  | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta                   | 12 |
| 3.7  | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi                                             | 13 |
| 3.8  | Toimitilat ja välineet                                                                     | 13 |
| 3.9  | Oman tai yrityksen auton käyttö asiakaskuljetuksessa                                       | 13 |
| 3.10 | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö                           | 14 |
| 3.11 | Lääkehoitosuunnitelma                                                                      | 15 |
| 3.12 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja                                        | 16 |
| 3.13 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen                                  | 17 |
| 4.   | Omavalvonnan riskienhallinta                                                               | 17 |
| 4.1  | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen              | 17 |
| 4.2  | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely       | 20 |
| 4.3  | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen                          | 23 |
| 4.4  | Ostopalvelut ja alihankinta                                                                | 25 |
| 4.5  | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta                                                            | 25 |
| 5.   | Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 26 |
| 5.1  | Toimeenpano                                                                                | 26 |
| 5.2  | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen                                      | 26 |

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

**Yrityksen nimi:** Kotiapu Marja Hartikka Ky

- **Markkinoinnissa käytettävä nimi:** Kotiapu Marja Hartikka Ky

**Palveluntuottajan y-tunnus:** 2946759-5

**Yhteystiedot:** Kisakatu 4 B, 44200 Suolahti

p. 045139566

sähköposti: marja.hartikka@kotiapu.fi

### 1.2 Palvelun yksikön perustiedot

**Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:**

Kotiapu Marja Hartikka Ky Kisakatu 4

B, 44200 Suolahti p. 0451395266

sähköposti:

marja.hartikka@kotiapu.fi

**Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:**

**Sosiaalihuollon palvelut:**

Marja Toivonen

+358451395266

marja.hartikka@kotiapu.fi

**Terveydenhuollon palvelut:**

Miia Jokinen

+35840 594 8137

miia.jokinen@kotiapu.fi

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n 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

**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, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa.

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:**

- Säännöllisen kotihoidon palvelut ikääntyneille & vammaisille (20kpl)
- Tilapäisen kotihoidon palvelut ikääntyneille, vammaisille & aikuisille (30kpl)
- Henkilökohtainen apu (8kpl)
- Omaishoidon vapaapäivä kotiin (5kpl)
- Kotisairaanhoido
- Lapsiperheitten palvelut (2kpl)

Palveluita tuotetaan itse palvelunsa järjestäville asiakkaille sekä hyvinvointi alueen järjestämän palvelun asiakkaille. Hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakas voi hyödyntää palvelun hankkimisessa hänelle myönnettyä palveluseteliä. Hyvinvointi alue voi hankkia palveluita tekemällä ostopalvelusopimuksen Kotiapu Marja Hartikka Ky:n kanssa.

**Kotihoito:** 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 suihku käynneissä avustaminen, pukeutumisessa avustaminen sekä asiakkaan ravitsemuksesta huolehtiminen.
- Toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, johon kuuluu esimerkiksi liikkumisessa avustaminen, muistisairaana asiakkaan tukeminen asioiden 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.
- Terveystuettolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.

Kotihoidon palvelu voi olla säännöllistä, mikä tarkoittaa, että palvelun tarve on jatkuvaa (viikoittaista tai päivittäistä) ja kestoltaan yli kaksi kuukautta. **Tilapäinen kotihoito ja kotisairaanhoido** on palvelua, joka on kertaluontoista ja kestoltaan enintään kaksi kuukautta.

**Tukipalvelut:** 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 elämäänsä.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

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

**Omaishoitajien sijaispalvelut:** Tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä, jonka tuottaa henkilön lähiomainen. Omaishoitajan sijaispalvelu mahdollistaa sen, että omaishoitaja voi viettää vapaa-aikaa tai hoitaa asiointeja päivän aikana.

**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 tekemään vamman tai sairauden vuoksi. Sen avulla mahdollistetaan vaikeavammaiselle henkilölle mahdollisimman itsenäinen elämä.

Henkilökohtainen avustaja tukee vammaista henkilöä:

- Päivittäisissä toimissa
- Työssä ja opiskelussa
- Harrastuksissa
- Yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- Sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

**Palvelusetelit ja ostopalveluna tuotettavat palvelut:**

**Keski-Suomen Hyvinvointialue**

Palvelusetelillä tuotettava palvelu:

- Säännöllinen ja tilapäinen kotihoito
- Vammaisten henkilökohtainen apu
- Omaishoitajan vapaapäivä kotiin
- Omaishoitajan virkistäytymis vapaat
- Kotisiivouspalvelut
- Kotipalvelut
- Rintamaveteraanin kotipalvelu säännöllinen

**Ostopalveluna:** Vammaisten henkilökohtaisen avun palvelut ja lapsiperhe

### 3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä on lukuisissa eri laeissa.

Palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja sen nojalla annetuissa asetuksissa, sosiaalihoitolaissa (1301/2014), yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011). Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) on muun muassa säännökset iäkkäille henkilöille järjestettävien palvelujen laadun varmistamiseksi.

Asiakasturvallisuutta kehitetään havainnoimalla turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaiden kotona kiinnitetään huomioita yleisiin turvallisuutta edistäviin asioihin esimerkiksi paloturvallisuusasioihin varmistamalla, että asunnosta löytyvät palohälyttimet sekä alkusammutusvälineitä. Kodista pyritään

tekemään mahdollisimman turvallinen poistamalla kynnyksiä, mattoja, parantamalla valaistusta yms. Mikäli puutteita turvallisuudessa havaitaan, niistä huomautetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan lähiomaisia. Mikäli turvallisuuteen vaikuttavia puutteita havaitaan esimerkiksi asunto-osakeyhtiöissä, niistä pyritään huomauttamaan vastuutahoja.

### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat keskittyvät varmistamaan, että palvelumme täyttävät sekä yleiset laatukriteerit että mahdolliset erityislainsäädännön vaatimukset.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee olla laadukkaita, asiakaslähtöisiä, turvallisia sekä asianmukaisesti toteutettuja. Keskeisessä roolissa on osaava henkilöstö, joka on sitoutunut palveluyksikön omavalvontaan.

#### **Kotiapu Marja Hartikka Ky:n laadulliset edellytykset ovat:**

Asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja henkilöstön osaaminen ovat keskeisiä periaatteita. Asiakaspalvelun laatu turvataan kuuntelemalla asiakkaiden toiveita ja tarpeita, kunnioittamalla heidän itsemääräämisoikeuttaan sekä tarjoamalla heidän odotuksiaan vastaavaa palvelua. Turvallisuutta edistetään yksilöllisellä hoitosuunnitelmalla, lääkehoidon tarkalla hallinnalla sekä säännöllisellä seurannalla ja raportoinnilla. Lisäksi kotiympäristöstä poistetaan mahdolliset riskitekijät. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään jatkuvalla koulutuksella ja ammattitaidon päivittämisellä.

Lainsäädännön noudattaminen on keskeistä palvelutoiminnassa. Erityisesti asiakastietolain, potilaslain ja terveydenhuollon erityissäädösten asettamat vaatimukset täytetään tarkasti, jotta palvelut ovat lainmukaisia ja turvallisia.

Palautteen kerääminen on systemaattista ja sisältää sekä asiakaspalautteen että henkilöstön palautteen. Palautetta kerätään kyselyillä ja keskusteluilla, ja siitä johdetaan kehitystoimenpiteitä, jotka parantavat palvelun laatua.

Tietoturva ja tietojärjestelmien hallinta ovat olennaisia osia laadunhallinnassa. Asiakastietolain mukaiset järjestelmät ovat käytössä, ja niiden tietoturvasta huolehditaan säännöllisellä valvonnalla ja päivityksillä. Säännöllinen raportointi johdolle varmistaa, että palvelun laatua seurataan jatkuvasti. Poikkeamiin reagoidaan nopeasti ja asianmukaisesti.

Riskienhallinta ja vaaratilanneilmoitukset ovat osa laadunhallintaprosessia. Vaaratilanneilmoitukset analysoidaan ja niistä opitaan, jotta palvelujen laatua voidaan jatkuvasti kehittää.

Yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa on keskeinen osa laadun varmistamista. Viranomaisyhteistyö takaa, että lainsäädännön vaatimukset täyttyvät ja palvelut toimivat lakien ja säädösten mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu.

Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta. Kotiapu Marja Hartikka Ky:n asiakkaiden 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 viranomaisten kanssa tehtävää yhteistyötä toteuttamalla omavalvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta matalalla kynnyksellä. Toimintamme kuuluu Pelastuslain 29.4.2011/379 määrittämän pelastusviranomaisen tiedonsaanti oikeuden piiriin, jolloin meillä on velvollisuus antaa asiakkaita koskevaa tietoa viranomaiselle, mikäli se tehtävässään sitä tarvitsee.

### 3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu palveluiden laadun toteutumisesta kuuluu yrittäjälle Marja Hartikalle. Marja on koulutukseltaan lähihoitaja ja hänellä on 18 vuoden kokemus oman yrityksen johtamisesta. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii Miia Jokinen. Miia on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja hänellä on kolmen vuoden kokemus vastaavista tehtävistä.

Marjan vastuulle kuuluu:

- Lähiesihenkilönä toimiminen
- Työntekijöiden rekrytointi
- Työntekijöiden perehdytyksen ohjaaminen
- Hygieniavastaavana toimiminen
- Infektioiden torjuntasuunnitelman laatimisesta ja toteuttamisesta vastaaminen
- Uusien asiakkaiden ohjaus- ja neuvonta sekä palveluiden tuottamisesta sopiminen
- Sopimusyhteyshenkilönä toimiminen
- Asiakkaiden, heidän omaisten tai hyvinvointialueen antamien muistutusten vastaanotto ja käsittely
- Palveluntuottajan valvonnan yhteyshenkilönä toimiminen

Miian vastuulle kuuluu:

- Asiakkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta vastaaminen
- Hyvinvointialueen asiakkaiden omalääkäripalvelun yhteyshenkilönä toimiminen
- Lääkelupien sekä lääkenäyttöjen tarkastaminen työntekijöiltä

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

#### Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat yrityksemme 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 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.

#### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteesta riippuen toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Suunnitelmaa laadittaessa asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus esittää toiveita ja reunaehdoja 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 voi laatia yrityksen työntekijä mutta sen allekirjoittaa Marja Toivonen.

Suunnitelma kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä myneva.HILKKA:an. Asiakasprosessi kirjataan kirjaamalla käynnit asiakkaan tietoihin HILKKA- järjestelmässä. Kaikkien asiakkuuksien kohdalla laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelma.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareisiin tämän voimin 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 työtään 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 reunaehdoja.

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 palvelunostajalle/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.

Asiakkaalle informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista on olennainen osa palvelun tarjoamista ja potilas- tai asiakasturvallisuuden varmistamista.

Tämä voidaan toteuttaa seuraavin toimenpitein:

**Kirjallinen tai suullinen tiedote:** Asiakkaalle tai potilaalle annetaan selkeä ja helposti ymmärrettävä kirjallinen tiedote, jossa luetellaan hänen käytettävissään olevat oikeusturvakeinot, erityisesti kriittisissä tilanteissa, joissa hänen oikeuksiaan saatetaan rajoittaa tai loukata, kuten lääkehoidosta tai hoitotoimenpiteestä kieltäytyessä.

**Sopimustilanteessa:** Esimerkiksi terveydenhuollossa asiakas informoidaan hoitoprosessin eri vaiheissa hänen oikeuksistaan ja mahdollisista oikeusturvakeinoista, kuten sosiaali- ja potilasvastaavan puoleen kääntymisestä, kantelusta terveydenhuollon valvontaviranomaiselle tai vahingonkorvausvaatimuksen tekemisestä.

### Sosiaalivastaavan yhteystiedot ja palvelut:

Asiakas voi olla yhteydessä oman alueensa sosiaalivastaavaan, jos hän on tyytymätön saamansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

### Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan lakisääteisenä (739/2023) tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Sosiaaliasiavastaavan neuvontapalvelu on puolueetonta ja maksutonta. Se kattaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen, mutta ei Kelan, TE-toimiston, talous- ja velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluja.

### Yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080

Puhelinaika maanantaista torstaihin klo 9–11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.

Tapaaminen sovitaan etukäteen.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: [sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi).

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: [turvaposti.hyvaks.fi](mailto:turvaposti.hyvaks.fi) - Sosiaaliasiavastaava.

### Potilasasiavastaava

- **Ohjaa** potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteiden ilmetessä asianomaisen henkilön kanssa.
- **Neuvoo** tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja mm. muistutuksen tekemisessä, mikäli muuta ratkaisua ei löydy. Mikäli potilas haluaa tuoda esiin näkemyksensä hoidon laadusta tai kohtelusta, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella.
- **Toimii** hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- **Tiedottaa** potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.
- **Ohjaa** tarvittaessa tekemään potilasvahinkoilmoituksen.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai hoitosi toteutumiseen, ei ota kantaa, onko hoidossasi tapahtunut potilasvahinko, eikä tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä.

## **Yhteystiedot**

Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Toiminta on määritelty laissa 739/2023; Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Potilasasiatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen.

### **Potilasasiavastaavan tavoittaa numerosta p. 014 269 2600**

- Maanantaisin ja tiistaisin klo 11–15
- Torstaisin ja perjantaisin klo 8–12

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voit jättää soittopyynnön ja puhelinnumerosi yhteydenottoa varten.

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi

Tapaamisista sovitaan aina erikseen. Neuvontapalvelu on maksutonta.

Yleinen kuluttajaneuvonta p. 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selvitettävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

## **3.4 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://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14 vrk.

## **3.5 Henkilöstö**

Yrityksessämme työskentelee yksi sairaanhoitaja, 4 lähihoitajaa, joista yksi on yrittäjä. Lisäksi sijaisina toimii viisi lähihoitajaa. Sekä kaksi hoiva-avustajaa. Sijaisten käyttö on toissijaista ja sijaisia käytetään vain silloin kun asiakaskäyntiä ei voida siirtää.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Kun yritys päättää rekrytoida työntekijöitä, se tehdään asiakasmäärän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijöiltä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutodistuksista että Julkiterhikki -järjestelmästä. Ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä tarkastetaan rikosrekisteriote, joka saa olla vähintään 3 kk vanha. Ulkomaalaisilta hakijoilta varmistetaan riittävä Suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Lisäksi tarkistetaan lääkehoidon teoriaosaaminen työntekijöiltä, jotka osallistuvat lääkehoitoon. Edellytetään hyväksytysti suoritettua ja voimassa olevaa todistusta lääkehoidon teoriaosaamisesta. Lääkehoidon näytöt vastaanottaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Miia Jokinen. Hän merkitsee annetut näytöt lääkelupalomakkeeseen, jonka allekirjoittaa lääkäri.

#### **Henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:**

Yksikössä työntekijät perehdyttää perehdytys suunnitelman mukaisesti yrittäjä tai vastaava sairaanhoitaja. Uusi työntekijä perehtyy työhön, työskentelemällä kokeneen työntekijän kanssa (yrittäjä) vähintään kahden työvuoron ajan.

Uuden työntekijän kanssa käydään läpi Kotiapu Marja Hartikka Ky:n oma perehdytyskansio, jossa käsitellään muun muassa työsuhteasiat, yksityisen sosiaalialan TES sekä työterveyshuollon palvelut.

Työterveyshuollon sopimus on tehty Mehiläisen kanssa.

Työntekijöiden täydennyskoulutus toteutuu osallistumalla hyvinvointialueiden järjestämään palveluntuottajille suunnattuun koulutukseen. Tilanteen vaatiessa yritys järjestää verkkokoulutuksen työntekijöille. Lisäksi Akson Group Oy järjestää yrittäjille koulutusta vaihtelevista aiheista (esim. yrityksen talouden kannattavuus, myynti- ja markkinointi) vuosittain. Täydentävää koulutusta yrittäjille järjestetään myös tarpeen mukaan.

#### **Henkilöstö toiminnan seuranta:**

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan säännöllisesti muun muassa asiakaspalautteiden perusteella. Havaitut epäkohdat käsitellään poikkeamien käsittelyprosessin aikana. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa keskustellaan jokaisella käynnillä ja asiakkaat tuovat esille palvelumme laatuun liittyviä asioita. Näiden palautteiden perusteella palvelua on mahdollista kehittää soveltuvilta osin.

#### **Rikosrekisteri:**

Työnantaja pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriotteen (rikosrekisterilaki (770/1993) 6 §:n 2 momentti), mikäli työhön pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa.

Työntekijän rikosrekisteritausta selvitetään myös valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä. (Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan selvittäminen tulee sovellettavaksi vammaispalvelulain (675/2023) voimaantulosta lukien.)

Rikosrekisteriote tulee esittää, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon kuuluu 2 §:ssä tarkoitettuja tehtäviä tai annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

### **3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Henkilöstön riittävyyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Yrittäjä vastaa työvuorosuunnittelusta, ja siitä, että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan säännöllisesti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden viranomaisten vaatimukset ja asiakkaan hoidon tarve.

Tavoitteena on, että käytettävissä on asiakkaan tuttuja, toiminnan tuntevia sijaisia. Yrittäjä arvioi sijaisuus tarvetta viikoittain.

Lähiesihenkilöiden työnkuvaan on kirjattu vastuut, velvollisuudet ja työtehtävät. Työmäärä on suunniteltu sellaiseksi, että se mahdollistaa hyvän esihenkilötyöskentelyn. Yrittäjä suunnittelee vuorot etukäteen ja varmistaa edellisenä päivänä, että työntekijät ovat valmiina lähtemään suorittamaan tehtäväänsä. Vastuuhenkilöt osallistuvat asiakastyöhön, äkillisessä henkilöstöpuutoksessa.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa.

- Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen yhteystiedot ○ Kannonkoski, Karstula, Kinnula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Pihtipudas, Saarijärvi, Viitasaari ja Äänekoski p. 014 266 3082 (ma-pe 9–15) ○ Hankasalmi, Konnevesi, Laukaa, Uurainen ja Palokka, Tikkakoski sekä Vaajakoski Jyväskylästä p. 014 266 3081

Yhteistyö tapahtuu arjessa puhelimitse sekä säännöllisten valvontakäyntien yhteydessä. Erikseen sovittaessa, voimme osallistua asiakkaan hoidon ja palveluntarpeen arviointiin, joka järjestetään yhdessä hyvinvointialueen kanssa. Tarvittaessa asiakasta koskeva tieto siirretään toiminnanohjausjärjestelmästä eteenpäin.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

Yrityksellä on toimistotila, jossa ei oteta asiakkaita vastaan. Hoito tapahtuu asiakkaan kotona. Yrityksellä on myös käytössä työajoneuvoja.

### 3.9 Oman tai yrityksen auton käyttö asiakaskuljetuksessa

Palveluntuottaja voi käyttää omaa tai yrityksen omistamaa autoa asiakkaiden kuljettamiseen kotipalveluiden yhteydessä.

Kuljettaminen tapahtuu aina asiakasturvallisuus huomioiden, ja ajoneuvojen tulee olla liikennekelpoisia, asianmukaisesti vakuutettuja ja huollettuja.

Palvelusetelipalveluissa asiakkaiden kuljettaminen toteutetaan hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan mukaisesti. Mikäli kuljetustarpeesta ei ole sääntökirjassa erikseen määrätty, sovitaan asiakkaan kuljettamisesta erikseen hyvinvointialueen kanssa.

Alaikäisten asiakkaiden kuljettaminen edellyttää aina huoltajan kirjallista suostumusta. Tätä varten käytetään huoltajan allekirjoittamaa kuljetussuostumuslomaketta, joka arkistoidaan palveluntuottajan

toimesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden kuljetus tapahtuu turvallisesti, vastuullisesti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

### 3.10 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksellä on käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, vaaka, 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.

Osaltamme huolehdimme, 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 Marja Toivonen.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa vastaa:

Miia Jokinen

sairaanhoitaja

terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

+35840 594 8137

[miia.jokinen@kotiapu.fi](mailto:miia.jokinen@kotiapu.fi)

Asiakastietolain 80 § sekä 84–86 § määrittelevät tietojärjestelmien toiminnallisuutta koskevat vaatimukset. Kotiapu Marja Hartikka Ky varmistaa asiakastietojen käsittelyyn liittyvien tietojärjestelmien vaatimusten täytymisen seuraamalla Valviran rekisteriä, valitsemalla asianmukaiset järjestelmät, suorittamalla säännöllisiä auditointeja ja varmistamalla tietoturvan.

Henkilöstön koulutus, dokumentointi sekä yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa ovat keskeisiä prosessin osia, joiden avulla varmistetaan, että järjestelmät täyttävät lain mukaiset vaatimukset ja tukevat yrityksen toimintaa turvallisesti ja tehokkaasti.

Kotiapu Marja Hartikka Ky käyttää Akson Groupin myneva.Hilkka-asiakastietojärjestelmää. Yrityksessä ei ole käytössä erikseen asennettavia asiakastiedon käsittelyjärjestelmiä. Käyttäjillä on käytössään järjestelmä, työasemat ja mobiililaitteet. Tietojärjestelmien asennukset, ylläpito ja päivitykset hoidetaan palveluntarjoajien toimesta. Pääsynhallinnan tarkastuksia tehdään säännöllisesti vaihtamalla järjestelmän kirjautumistunnuksia. Lisäksi ohjelmisto päivittää automaattisesti kaikkien käyttäjien salasانات säännöllisin väliajoin.

#### **Varautuminen teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin:**

Palveluyksikön on tärkeää varautua asiakastietojärjestelmien tai muun teknologian vikatilanteisiin sekä pitkiin huoltoviiveisiin varmistaa toimintaan jatkuvuuden ja asiakkaiden tietojen turvallisuuden.

Vikatilanteet ja teknologian häiriöt voivat vaikuttaa kriittisiin prosesseihin, kuten asiakastietojen hallintaan, viestintään ja palvelujen tarjoamiseen.

**Varmuuskopiointi:** Kaikkien kriittisten tietojärjestelmien ja tietokantojen tiedot tulee varmuuskopioda säännöllisesti. Varmuuskopioinnin tiheys määritetään tietojen muuttumisnopeuden ja niiden tärkeyden perusteella. Varmuuskopiot säilytetään turvallisesti sekä paikallisesti että pilvipalveluissa tai muissa ulkoisissa sijainneissa.

**Manuaaliset toimintatavat:** Jos tietojärjestelmät ovat tilapäisesti poissa käytöstä, siirrytään manuaalisiin toimintatapoihin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tietojen kirjaamista käsin tai offline -käytäntöjen käyttämistä asiakaspalvelussa.

Esimerkiksi, jos asiakkaan käynnin aikana hoitaja ei pääse kirjaamaan tietoja järjestelmään, tiedot voidaan dokumentoida manuaalisesti paperille ja toimittaa yrityksen vastuuhenkilölle. Tietosuojan varmistamiseksi paperille ei kirjata asiakkaan nimeä, henkilötunnusta eikä osoitetta. Sen sijaan merkitään asiakkaan puhelinnumeron viimeiset neljä numeroa, jotta asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan varmistaa.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti: Sosiaalihuollon asiakastietojen ja 14 (25) potilastietojen käsittelyn toimintamallien/-tapojen koulutus ja perehdytys annetaan yrityksessä suoraan tietosuojavastaavan toimesta.

Yrityksen vastuuhenkilöt ovat myös saaneet omassa koulutuksessaan valmiudet, ylläpitää tietoturvallista tapaa tietojen käsittelyssä. Tietojärjestelmien käyttöohjeet löytyvät kunkin palveluntarjoajan kanavista, joko sähköisinä tai manuaalisina versioina. Kirjalliset käyttöohjeet järjestelmien käytöstä laaditaan henkilöstölle. Mikäli tietojärjestelmien käyttöön liittyy ongelmia (järjestelmä ei toimi, ei käynnisty tai toimii virheellisesti), pyritään selvittämään häiriön syy nopeasti.

Ongelman selvittäminen kuuluu Marja Toivosen vastuulle.

Häiriön syytä selvitetään palveluntuottajilta.

Teknisen tuen sähköpostiosoite: [helpdesk.fi@myneva.eu](mailto:helpdesk.fi@myneva.eu).

Fastroin tekninen tuki palvelee kaikkia asiakkaitaan arkisin klo 8-16 maksullisessa numerossa: 010-3278000.

Lisäksi tarvittaessa vastuuhenkilö laatii vaaratilanneilmoitukset.

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n tietoturvasuunnitelmaa on laadittu 4/3/2024. Päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelman laadinnasta ja noudattamisesta vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajan yrittäjä Marja Toivonen.

### 3.11 Lääkehoitosuunnitelma

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n lääkehoito perustuu laatimamme lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 2/4/2024.

Yritys tuottaa kotisairaanhoidon sekä kotihoidon palveluita. Kotihoidolla tarkoitetaan kotisairaanhoidon sekä tukipalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkärillä tai muulla hoitohenkilökunnalla.



Kotiapu Marja Hartikka Ky osallistuu asiakkaan terveydentilan hoitoon ja seurantaan asiakasta hoitavan tahon ohjeistusten ja suositusten mukaisesti. Lääkehoitotyö on sairaanhoidollista työtä, joka on asiakkaan näkökulmasta merkittävä terveydellinen riski. Jokainen terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta.

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n lääkehoitotyötä varten on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, ollaan yhteydessä hätäkeskukseen. Asiakkaan hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan Hilkajärjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

Asiakkaan terveydentilaan tapahtuvista muutoksista tiedotetaan aina hyvinvointialueen palveluohjausta sekä tarvittaessa asiakasta hoitavaa tahoa.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Miia Jokinen

Sairaanhoitaja

+35840 594 8137

miia.jokinen@kotiapu.fi

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

#### **Asiakastietojen käsittely:**

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjä määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Kaikki työntekijät on perehdytetty tietosuojasetukseen ja tietosuojaloukkauksen ymmärtämiseen ja toimintaohjeisiin tietosuojaloukkauksen havaitessaan. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

Tietoturvasuunnitelmassa on selvitetty toimintatavat, joilla tietosuoja toteutetaan. Olemme laatineet asiakastietojen käsittelyä varten seuraavat dokumentit:

- Asiakasrekisterinpitoa koskevat keskeiset periaatteet
- Tietoturvallisuusohjeet asiakastyössä
- Toimintaohje tietomurtoilanteessa Lisäksi noudatamme palvelusetelipalvelun sääntökirjaan sekä ostopalvelusopimukseen kirjattuja asiakastietojen käsittelyn ohjeita.

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yrittäjä Marja Toivonen.

#### **Asiakkaan oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot:**

Asiakkaalla on aina oikeus pyytää nähtäväksi itseään koskeva tieto. Ohjaamme asiakasta tietopyynnöissä seuraavasti:

Itse palvelunsa järjestävät asiakkaat ja palveluseteliasiakkaat, voivat tehdä tietopyynnön yrityksen vastuuhenkilölle: Marja Toivonen, +35844 0466 885, [marja.hartikka@kotiapu.fi](mailto:marja.hartikka@kotiapu.fi)

#### **Asiakastyön kirjaaminen:**

Hyödynnämme Akson Group Oy:n kirjaamisohjetta asiakastietojen kirjaamista varten. Ohje noudattelee THL:n 1/2021 antamaa määräystä ja ohjetta asiakastyön kirjaamisesta.

Kaikki työntekijät saavat hyvän perehdytyksen kirjaamiseen ja salassapitoon, johon kuuluu kirjallinen vaitiolositoumus allekirjoitettuna.

Asiakastyö kirjataan välittömästi asiakaskäynnin jälkeen ja on osa työtehtävää, kun työ aloitetaan ja lopetetaan asiakkaan luona. Kirjaukset tehdään mobiililaitteella. Järjestelmiin pääsee vain henkilökohtaisilla tunnuksilla.

#### **Asiakkaan avaimet ja niiden hallinta:**

Asiakkaan avaimet tuodaan aina toimistoon ja säilytetään lukollisessa avainkaapissa. Avaimet on koodattu siten, että avaimessa oleva koodi vastaa Hilikka-järjestelmästä löytyvää tietoa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Marja Toivonen, +35844 0466 885, [marja.hartikka@kotiapu.fi](mailto:marja.hartikka@kotiapu.fi)

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

### **3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Hyödynnämme palvelun kehittämisessä asiakastyytyväisyyskyselyä, joka jaetaan asiakkaille paperiversiona tai verkkolinkkinä. Keräämme asiakkailta palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä kerran vuodessa, jotta hoito ja palvelu vastaavat asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tämän lisäksi asiakas tai lähiomainen voi soittaa ja antaa suullisen palautteen. Palautteesta keskustellaan ja asiakkaat tuovat esille palvelumme laatuun liittyviä asioita. Näiden perusteella palvelua on soveltuvilta osin mahdollisuus kehittää.

Keräämme myös henkilöstöltä vähintään kolme kertaa vuodessa, jotta voimme parantaa tyytyväisyyttä, palvelun laatua ja tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat. Käytämme palautteen keräämiseen monipuolisia kanavia, kuten kyselyitä, keskustelutilaisuuksia ja avoimia palaute mahdollisuuksia. Anonymiteetin takaaminen ja saatuun palautteeseen reagoiminen ovat keskeisiä, ja niistä tiedottaminen vahvistaa työntekijöiden sitoutumista.

## **4. Omavalvonnan riskienhallinta**

### **4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Riskien hallinnan työnjaosta sekä toteutuksesta vastaa yrityksen toimitusjohtaja. Riskienhallinta on organisoitu:

- Työntekijän riskienhallintaan kuuluu toimiminen saadun ohjeen mukaisesti. Työntekijän ei tule saattaa itseään, eikä asiakasta vaaraan työtä tehdessään. Mikäli vaaratilanne syntyy, tästä on aina ilmoitettava toimitusjohtajalle. Ilmoituksen tekeminen kuuluu työntekijän vastuulle.
- Toimitusjohtajan vastuulla on ohjata työntekijöitä turvalliseen työskentelytapaan ja huolehtia siitä, että kirjalliset ohjeet työntekijöille ovat ajan tasalla. Toimitusjohtaja ottaa vastaan vaaratilanteita koskevat ilmoitukset ja ensitiedot. Hän käsittelee tapaukset ja tekee lisäselvityspyynnöt yhdessä työntekijän sekä tarvittaessa asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa.
- Toimitusjohtaja laatii yhdessä oman tiiminsä kanssa suunnitelman riskien välttämiseksi jatkossa. Yhdessä sovitaan työnjaosta asian ilmoittamisen ja perehdyttämisen osalta. Samalla sovitaan yhdessä tarvittavasta asiakkaan tai työntekijän tiedottamisesta ja tukemisesta.
- Hallituksen tehtävänä on kuulla toimitusjohtajaa riskienhallintaan liittyvistä toimenpiteistä ja suunnitelmista. Hallituksen vastuulla on luoda puitteet turvalliselle työnteekemiselle sekä asiakasturvallisuudelle.

Riskienarviointi on laadittu erilliseen dokumenttiin. Siinä on esimerkinomaisesti kuvattu erilaisia tapahtumia, joita palvelun yhteydessä voi tapahtua sekä toimintaohjeet, miten tilanteissa on syytä toimia.

Kotiapu Marja Hartikka Ky:llä on käytössään kirjallisia ohjeistuksia riskienhallinnan toteuttamista varten työntekijöille. Näissä dokumenteissa on kuvattuna se, miten henkilökunta tuo esille asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat.

#### **Asiakas- ja potilasturvallisuuden keskeiset riskit Kotiapu Marja Hartikka Ky:ssä ovat muun muassa:**

- Kaatumis- ja loukkaantumisriskit
- Ravitsemukselliset puutteet
- Hygieniapuutteet, infektiot
- Fyysisten tilojen ja paloturvallisuuden puutteet
- Lääkitysturvallisuus
- Henkilöstöresurssit
- Viestintä- ja tietoliikenneongelmat

Näiden riskien hallinta edellyttää systemaattista riskien arviointia, jatkuvaa koulutusta, säännöllisiä tarkastuksia sekä toimivien prosessien ja teknologioiden ylläpitoa. Tämän kokonaisvaltaisen hallinnan avulla asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa.

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toteuttamisen ohjeista:**

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

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen -ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnalle
- Hygieniasuunnitelma
- Työntekijän toimintaohje tietomurtotilanteessa. - Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalle.
- Ohjeet asiakkaan yleistilan äkillisen laskun varalle.
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen.

- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Biologisten vaarojen arviointi ja toimintaohjeet
- Varautumissuunnitelma

### **Haitta- ja poikkeama havaintojen tekeminen:**

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Kaikki läheltä piti-, ja riskitilanteet havainnoidaan ja kaikki tilanteet kirjataan HILKKA-järjestelmään haitta- ja poikkeamahuomio kohtaan.

Huomiot käsitellään säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein. Huomio tehdään aina, mikäli asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava tapahtuma. Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät poikkeamahavainnot sekä muut mahdollisesti ilmi tulleet huomiot kirjataan HILKKA-järjestelmään.

Tämän perusteella teemme yhteenvedon niistä toimenpiteistä, joihin on syytä ryhtyä. Samalla tehdään myös tarkennukset omavalvontasuunnitelmaan, mikäli näitä havaitaan.

### **Korjaavat toimenpiteet:**

Kun haattatapahtuman 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 haattatapahtuma on tapahtunut palveluseteliasiakkaalle tai ostopalveluasiakkaalle, asia annetaan tiedoksi myös Tilaajalle.

### **Korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen:**

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 Marja Toivonen.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arviointi on osa Marja Hartikka Ky:n turvallisuus- ja jatkuvuussuunnittelua. Arvioinnin avulla varmistetaan, että kotihoidon palvelut ovat turvallisia ja että mahdolliset riskit eivät laske palvelun laatua tai vaaranna asiakasturvallisuutta.

Riskien suuruuden ja vaikutuksen arviointi perustuu systemaattiseen ja analyttiseen lähestymistapaan, joka voi sisältää useita vaiheita ja menetelmiä esimerkiksi:

- Riskin todennäköisyys: Kuinka todennäköistä on, että tietty riski toteutuu.
- Riskin vaikutus: Jos riski toteutuu, mikä on sen vaikutus yksikön toimintaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä muihin keskeisiin toimintoihin.
- Riskien priorisointi: Riskit luokitellaan niiden vaikutuksen ja todennäköisyyden perusteella, ja kriittisimpiin riskeihin puututaan ensisijaisesti.
- Riskienhallintatoimenpiteiden suunnittelu: Riskeihin kehitetään hallintatoimenpiteet, kuten esimerkiksi ennaltaehkäisevät toimet, tarkastukset tai henkilöstön koulutus.

## 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Marja Hartikka Ky ennaltaehkäisee ja hallitsee yrityksen toimintaan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä useilla eri käytännön toimenpiteillä:

- **Riskienarviointi ja -analyysi:** Suoritetaan säännöllisiä riskienarviointeja, jotta tunnistetaan mahdolliset vaarat ja riskit.
- **Koulutus ja perehdytys:** Henkilöstölle annetaan jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä turvallisuusmenettelyistä, riskeistä ja ensiavusta. Tämä auttaa varmistamaan, että kaikki työntekijät tietävät, miten toimia riskitilanteissa.
- **Selkeät toimintaprosessit:** Dokumentoidut ja selkeät toimintaprosessit, kuten hoitoprotokollat, toimintamallit ja ohjeet, auttavat minimoimaan virheitä ja varmistamaan turvallisuuden.
- **Viestintä ja raportointi:** Avoin viestintä ja poikkeamien raportointimenettelyt ovat tärkeitä riskien hallinnassa. Työntekijöitä kannustetaan raportoimaan epäilyttävät tilanteet tai poikkeamat, jotta niihin voidaan puuttua nopeasti.
- **Asiakasturvallisuuden edistäminen:** Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi tehdään asiakaskohtaisia riskien arviointeja, jotka auttavat tunnistamaan erityistarpeet ja riskit.
- **Palaute ja kehittäminen:** Asiakkaiden ja henkilöstön antama palaute kerätään säännöllisesti ja sitä käytetään toimintojen kehittämiseen.
- **Säännöllinen seuranta ja auditoinnit:** Järjestetään säännöllisiä auditointeja ja seurantakäyntejä, joiden avulla voidaan arvioida toimintojen turvallisuutta ja laatua sekä varmistaa, että prosessit toimivat kuten suunniteltu.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan säännöllisillä riskienarvioinneilla, auditoinneilla ja suorituskykymittareilla. Suorituskykymittareina käytetään muun muassa asiakastyytyväisyyttä ja turvallisuustapahtumien määrää. Henkilöstön jatkuva koulutus ja palautejärjestelmät varmistavat, että kaikki ovat tietoisia toimista ja osaavat reagoida oikein. Poikkeamien analysointi, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa sekä johdon sitoutuminen ovat keskeisiä tekijöitä. Poikkeamien raportointi ja analysointi sekä henkilöstön ja asiakkaiden palautteet auttavat arvioimaan käytäntöjen toimivuutta ja tehokkuutta. Näin varmistetaan, että riskienhallintatoimet ovat jatkuvasti ajantasaisia ja toimivia.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puututaan tehokkaasti selkeillä raportointikäytännöillä, vastuuhenkilöiden nimeämisellä ja korjaavilla toimenpiteillä. Puutteet analysoidaan ja niiden ratkaisuja seurataan jatkuvasti. Johdon sitoutuminen ja säännölliset tarkastukset varmistavat, että tilanteisiin reagoidaan asianmukaisesti.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely on olennainen osa Kotiapu Marja Hartikka Ky:n riskienhallintaa ja laadunvarmistusta. Tämä on erityisen tärkeää terveydenhuollossa, sosiaalipalveluissa sekä muissa palveluissa, joissa asiakas- ja potilasturvallisuus ovat keskeisiä. Menettelyn tarkoituksena on varmistaa, että kaikki vaaratilanteet, läheltä piti -tilanteet ja toteutuneet vahingot raportoidaan, tutkitaan ja

analysoidaan. Tällä tavoin voidaan oppia tapahtumista ja estää vastaavien tilanteiden syntyminen tulevaisuudessa.

Vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja toteutuneet vahingot ilmoitetaan HILKKA-järjestelmän kautta. Ilmoitusjärjestelmä on helppokäyttöinen ja läpinäkyvä, jotta henkilöstö tietää, miten ja minne vaaratapahtuma ilmoitetaan. Ilmoituksen tekeminen on vaivatonta ja turvallista. Järjestelmä mahdollistaa myös ilmoittaminen anonyymisti, jotta henkilöstö uskaltaa ilmoittaa virheistä ja vaaratilanteista ilman pelkoa seuraamuksista.

### **Ilmoitusvelvollisuus:**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:ssä määrätään ilmoitusvelvollisuudesta seuraavasti: Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän työssään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollossa. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä, jos kyse on lainvastaisuudesta tai ilmeisestä epäkohdasta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava, ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta viranomaiselle salassapitosäännöksistä huolimatta, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet ovat kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitusvelvollisuus koskee yrityksessämme:

- Yrittäjää Marja Toivosta, jonka tehtävä on tehdä ilmoitus havaitessaan epäkohdan.
- Työntekijöitä, joiden tehtävä on tehdä ilmoitus tämän ohjeen mukaan.
- Asiakkaita, joita rohkaisemme tekemään ilmoituksen, mikäli siihen katsotaan aihetta. Asiakas voi tehdä ilmoituksen tämän ohjeen mukaisesti.

### **Milloin ilmoitus on syytä tehdä:**

Käytännön työssä asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi:

- Kun asiakkaan tarpeet eivät vastaa tarjottuja palveluita tai palvelut poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta, voi syntyä ongelmia. Myös tilanteet, joissa työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata asiakasta säännöllisesti, voivat heikentää palvelun laatua.

- 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. Kaltarinkohtelu 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 pakotteiden ja rajoitusten käyttöä voidaan vähentää mahdollisimman paljon.

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

### **Ohje ilmoituksen tekemiseksi:**

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

Ilmoitus toimitetaan Marja Toivoselle, jonka tehtävänä on arvioida:

- Onko tapahtuneesta tehtävä ilmoitus viranomaisille (sosiaalipäivystys, palveluohjaus,) tai asiakkaan omaisille.
- Millä toimenpiteillä ja ohjeistuksilla vastaava tilanne voidaan välttää.
- Muutoksen kirjaaminen omavalvontasuunnitelmaan.
- Henkilöstön ja asiakkaiden ohjeistus ja neuvonta. -Hätätilanteessa soita aina 112.

### **Ilmoituksen loppuun saattaminen:**

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 vastuuhenkilölle Marja Toivoselle.

Mikäli työntekijän (tai asiakkaan tai tämän lähipiirin) antama ilmoitus jää käsittelemättä tai epäkohtaa tai ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä, voi tehdä muistutuksen hyvinvointialueelle. Muistutus tehdään kirjallisesti siihen tarkoitetuilla lomakkeilla.

- [Potilaan hoitoon tai kohteluun liittyvä muistutus](#) pdf)
- [Sosiaalihuollon asiakkaan muistutuslomake](#) (pdf)

Muistutus lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon, josta se ohjataan asian käsittelijälle.

Kirjaamon yhteystiedot

Sähköpostiosoite: kirjaamo@hyvaks.fi

Puhelinnumero: 050 327 4176

Tarvittaessa muistutuksen tekemiseen saa apua [potilasasiavastaavalta](#)/ [sosiaaliasiavastaavalta](#). Muistutus käsitellään siinä toimipisteessä, jota muistutus koskee. Yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti viipymättä, korkeintaan 30 päivän kuluessa.

Jos annettu vastaus ei tyydytä, on mahdollisuus jatkotoimenpiteenä tehdä kantelu aluehallintovirastoon. Sekä muistutuksen että kantelun voi tehdä joko itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta.

Tarkemmat ohjeet aluehallintovirastoon kantelusta löytyvät osoitteesta: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Kantelun tekemisen ohjeistus löytyy myös suomi.fi-palvelusta osoitteesta: Kantelulomake - Suomi.fi

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

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Asiakkaita tuetaan kuntouttavalla työotteella, mikä tarkoittaa, että heitä kannustetaan ja autetaan toimimaan mahdollisimman omatoimisesti, ottaen huomioon heidän toimintakykynsä. Tarkoituksena on tehdä asioita asiakkaan kanssa, ei hänen puolestaan. Asiakkaille jaetaan tietoa yhdistyksistä, kerhoista ynnä muista osallistumismahdollisuuksista. Olen tarvittaessa asiakkaan apuna kodin ulkopuolissa toiminnassa kuten teatterissa tai kirjastossa.

Mikäli asiakkaan hyvinvoinnissa havaitaan muutoksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kotona selviämiseen, näistä ilmoitetaan aina kunnan palveluohjaukselle sekä asiakkaan lähiomaisille. Asiakkaan voinnin huonontuessa äkillisesti otetaan yhteyttä hätäkeskukseen. Jokaisella käynnillä seurataan tavoitteiden toteutumista havainnoimalla asiakasta, ja asiakkaasta tehdyt havainnot kirjataan HILKKA-järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

**Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:** Pyrimme tuomaan asiakkaille tietoa alueen harrastamismahdollisuuksista. Tarvittaessa osallistumme asiakkaan kanssa toimintaan esimerkiksi henkilökohtaisena avustajana. Tavoitteiden seurantaa 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 laboratoriokokeisiin ja ravitsemusneuvontaan.

Ruoan ja nesteen kulutusta voimme seurata esimerkiksi seuraamalla asiakkaan painoa Lääkärin ohjeen mukaisesti. Voimme myös jättää asiakkaalle kannuun vettä, josta voimme seurata, onko asiakas juonut. Muita keinoja voi olla esimerkiksi jääkaapista tai ruokakaapista kuvan ottaminen, josta näkee, paljonko asiakas on valmistanut ruoka. 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 painon seuranta kaavake, johon paino merkitään ylös. Samoin paino kirjataan HILKKA-järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

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

### **Hygieniakäytännöt:**

Yrityksemme hygieniakäytännöt perustuvat THL:n ohjeistuksien perusteella laadittuun hygieniohjeistukseen ja -suunnitelmaan (THL, Tavanomaiset varotoimet ja varotoimiluokat) Tavanomaiset varotoimet ja varotoimiluokat - THL

Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti asiakkaiden kotona esimerkiksi tarkkailemalla ihon, hiusten ja kynsien kuntoa tai havainnoimalla heidän hygieniakäytäntöjä. Asiakkaan palvelussa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniohjeistuksia. Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen.

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. Hygieniasta huolehditaan jokaisella käynnillä, ja asiakasta autetaan tarvittaessa hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakasta tuetaan kodin puhtaana pitämiseen sekä siisteydestä huolehtimiseen. Tarvittaessa asiasta huomautetaan asiakkaan lähiomaisia tai palveluohjausta.

### **Suun terveys:**

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

Hygieniavastaavana toimii: Marja Toivonen, +35844 0466 885, [marja.hartikka@kotiapu.fi](mailto:marja.hartikka@kotiapu.fi)

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

Suunnitelmallinen infektioiden torjunta perustuu THL:n suositusten perusteella laadittuun ohjeistukseen ja suunnitelmaan (THL, Infektioiden ehkäisy hoitotoimenpiteissä): Infektioiden ehkäisy eri hoitotoimenpiteissä - THL ja Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita - THL

Infektioiden torjunta kuuluu yrityksen työnjohdon ja henkilöstön vastuulle. Suunnitelmallinen infektioiden torjunta on osa yrityksen hygieniakäytäntöä varten laadittua ohjeistusta. Infektioiden torjunnassa vastuullamme on huolehtia tartuntatautilain mukaisesta rokotesuojasta sekä huomioida infektioiden torjuminen ja leviäminen asiakastyön suunnittelussa. Infektiorjunnan toteutumista seurataan säännöllisesti tarkkailemalla työntekijöiden ja asiakkaiden hygieniakäytäntöjä, kuten käsihygieniää ja suojavarusteiden käyttöä. Henkilöstöä koulutetaan hygieniakäytännöistä, ja heidän toimintaansa arvioidaan perehdytysten ja seurantakäyntien yhteydessä. Mahdolliset puutteet raportoidaan asiakastietojärjestelmään, ja tarvittavat korjaavat toimet kirjataan sekä käynnistetään nopeasti.

Infektioiden torjunnan suunnitelmasta vastaa: Miia Jokinen, +35840 594 8137, [miia.jokinen@kotiapu.fi](mailto:miia.jokinen@kotiapu.fi)

Vaara- ja haattatapahtumat, kuten kaatuminen, infektiot tai lääkityksen virhearviointi. dokumentoidaan ja raportoidaan HILKKA- asiakastietojärjestelmään heti, kun niitä havaitaan. Ilmoitukset analysoidaan, jotta voidaan tunnistaa tapahtumien syyt ja kehittää tarvittavia korjaavia toimenpiteitä. Tiedot tapahtumista välitetään myös asiakkaan omaisille ja kunnan palveluohjaukselle, jos niiden arvioidaan vaikuttavan asiakkaan hyvinvointiin. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan, jotta varmistetaan turvallisempi kotihoitoympäristö ja vähennetään uusien haattatapahtumien riskiä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan hyödyntämällä kattavia perehdytysprosesseja ja koulutusohjelmia, jotka tarjoavat tarvittavat tiedot ja taidot riskienhallinnasta. Jatkuva täydennyskoulutus, simulaatiot ja mentorointi tukevat käytännön oppimista. Palautejärjestelmät ja säännölliset arvioinnit auttavat kehittämään osaamista. Lisäksi johdon sitoutuminen ja avoin toimintakulttuuri ovat keskeisiä tekijöitä riskienhallinnan osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan monella eri tavalla. (kts kappale 4.2)

#### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Toimivan palvelukokonaisuuden vuoksi pyrimme saumattomaan ja joustavaan yhteistyöhön kaikkien asiakkaan tukemiseen osallistuvien tahojen kanssa. Tiedonkulku on avointa viranomaistoimijoiden välillä ja asiakastyössä tehdyt havainnot tuodaan kaikkien asiakkaan kanssa toimivien tietoon.

Erityisesti siirtymävaiheissa pyrimme varmistamaan, että kaikki tarpeellinen tieto asiakkaan hyvää hoitoa varten on toimitettu eteenpäin asiakkaan mukana.

Tällä hetkellä yritys ei hanki palveluita alihankintana.

#### 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava, kuka vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

Tämä suunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaan ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4068-0>). Yrityksemme on osa, Keski-Suomen hyvinvointialueen muodostamaa sosiaali- ja terveyshuollon toimintaverkostoa. Häiriötilanteisiin varautuminen sekä toiminnan jatkuvuuden hallinnan suunnittelu on osa jokapäiväistä toimintaa.

Erityisesti vuoden 2020 COVID19 -pandemia on osoittanut, että sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajilla on merkityksellinen rooli yhteiskunnan poikkeustilanteissa. Pandemia sekä siihen liittyneet yhteiskunnan

poikkeusjärjestelyt korostivat sekä häiriötilanteisiin varautumisen että toiminnan jatkuvuuden turvaamisen merkitystä.

Olemme laatineet varautumis- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman erilliseen dokumenttiin, jossa käsitellään kolmea yritystoiminnan kannalta merkityksellistä kokonaisuutta: hallinnollinen varautuminen, toiminnallinen varautuminen sekä materiaallinen varautuminen.

Varautuminen ja jatkuvuuden hallinta tapahtuu normaalioloja tai poikkeusoloja silmällä pitäen.

Normaalioloissa yhteiskunnan toimintaa säätelevät normaalit rauhanajan lait ja palvelutuotanto voidaan toteuttaa tavallisen johtamisen ja resurssisuunnittelun keinoin. Poikkeusoloissa yhteiskunnan toimintaa saattaa ohjata erillinen lainsäädäntö tai alueellinen viranomaisohjaus. Tällöin työn johtamisessa on huomioitava lainsäädännön ja ohjeistuksen vaikutukset toimintaan sekä resurssien kohdentamiseen.

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa: Marja Toivonen, +35844 0466 885, [marja.hartikka@kotiapu.fi](mailto:marja.hartikka@kotiapu.fi)

## 5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaa:

Marja Toivonen, +35844 0466 885, [marja.hartikka@kotiapu.fi](mailto:marja.hartikka@kotiapu.fi)

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna työntekijöille. Suunnitelma on helposti saatavilla ja varmistamme, että henkilöstö tietää, mistä materiaali löytyy. Tämä auttaa henkilöstöä ymmärtämään omavalvonnan merkityksen ja käytännön toteutuksen. Omavalvontasuunnitelman materiaali käydään läpi osana perehdytystä, jotta henkilöstö tietää, mitä heiltä odotetaan, ja sitoutuu noudattamaan sitä.

Työntekijöitä ohjataan vastuulliseen työskentelyyn sekä avoimeen toimintaan. Omavalvonnan muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä, ja ne päivitetään suunnitelmaan.

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n omavalvonnan seurantaraportti tarjoaa kokonaiskuvan siitä, miten hyvin yksikkömme noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja laatuvaatimuksia. Raportti toteutetaan keräämällä tietoa palvelun laadusta ja turvallisuudesta, kuten havaituista poikkeamista, riskeistä ja kehityskohteista. Raportissa analysoidaan näitä tietoja ja esitetään toimenpiteet, joilla varmistetaan, että palvelu täyttää lainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman vaatimukset. Lisäksi seurantaraporttiin kirjataan toteutetut toimenpiteet ja niiden vaikutukset toiminnan kehittämiseen.

### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kotiapu Marja Hartikka Ky:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivulla [www.akson.fi](http://www.akson.fi) se voidaan myös toimittaa pyydetessä sähköisenä versiona. Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viipymättä.

Palvelujen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden jatkuvassa seurannassa tapahtuvat mahdolliset muutokset huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksessä. Seurannasta tehdään selvitys ja julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on jatkuva prosessi, joka vaatii säännöllistä tarkastelua. Tärkeitä osa-alueita ovat:

- Lainsäädännön muutokset: Terveystieteidenhuollossa lainsäädännölliset muutokset voivat vaatia suunnitelman päivittämistä. Kotiapu Marja Hartikka Ky seuraa aktiivisesti näitä muutoksia.
- Henkilöstön osallistaminen: Suunnitelman päivittämisessä on tärkeää ottaa mukaan henkilöstöä kaikilta tasoilta, erityisesti niitä, jotka ovat vastuussa käytännön valvonnasta. Tämä varmistaa, että suunnitelmassa otetaan huomioon työntekijöiden näkemykset ja käytännön kokemukset.
- Poikkeamien analysointi (Riskien ja uhkien arviointi): Tarkistuksen yhteydessä suoritetaan uusi riskienarviointi palvelutoimintaan ja ympäristöön liittyen. Tavoitteemme on tunnistaa uudet tai muuttuneet riskit, jotka voivat vaatia päivitettyjä omavalvontatoimenpiteitä. Tämä prosessi auttaa varmistamaan, että yrityksen valvontatoimenpiteet pysyvät tehokkaina ja ajantasaisina kaikissa olosuhteissa.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan varmistaminen edellyttää selkeää viestintää, henkilöstön koulutusta, säännöllistä seuranta ja dokumentointia sekä palautemekanismeja. Johdon sitoutuminen, vastuuhenkilöiden nimeäminen ja säännölliset tarkastukset varmistavat, että suunnitelmaa noudatetaan systemaattisesti. Lisäksi jatkuva parantaminen ja oppiminen poikkeamatapauksista ovat keskeisiä varmistamaan, että omavalvontasuunnitelmat tukevat palvelun tavoitteita ja turvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja:

Päiväys: 29.9.2025



Marja Toivonen (Oct 6, 2025 19:04:03 GMT+3)

Marja Toivonen

Kotiapu Marja Hartikka Ky

# Omavalvontasuunnitelma Marja Hartikka Ky

## 9\_2025

Final Audit Report

2025-10-06

|                 |                                             |
|-----------------|---------------------------------------------|
| Created:        | 2025-10-06                                  |
| By:             | Akson Group (jaana@akson.fi)                |
| Status:         | Signed                                      |
| Transaction ID: | CBJCHBCAABAP1CxmeuYf07jd5nnNcbM7M7GK7QatJ2P |

### "Omavalvontasuunnitelma Marja Hartikka Ky 9\_2025" History

-  Document created by Akson Group (jaana@akson.fi)  
2025-10-06 - 6:50:52 AM GMT- IP address: 37.136.158.140
-  Document emailed to Marja Toivonen (marja.hartikka@kotiapu.fi) for signature  
2025-10-06 - 6:50:57 AM GMT
-  Email viewed by Marja Toivonen (marja.hartikka@kotiapu.fi)  
2025-10-06 - 1:11:45 PM GMT- IP address: 66.102.9.131
-  Document e-signed by Marja Toivonen (marja.hartikka@kotiapu.fi)  
Signature Date: 2025-10-06 - 4:04:03 PM GMT - Time Source: server- IP address: 88.194.5.171
-  Agreement completed.  
2025-10-06 - 4:04:03 PM GMT