



---

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVAL- VONTASUUNNITELMA

---

**Kotihoito Harmonia Vaasa**



1. TAMMIKUUTA 2024

Koulukatu 42, 65100 Vaasa

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

|   |    |
|---|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....                 | 2  |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....      | 2  |
| 3 RISKINHALLINTA (4.1.3) .....                                    | 3  |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....                    | 4  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....                         | 5  |
| 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....                               | 5  |
| 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....              | 5  |
| 4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....            | 6  |
| 4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....                                     | 6  |
| 4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....                                   | 7  |
| 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva .....                                 | 7  |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....                       | 8  |
| 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta ..... | 8  |
| 4.3.2 Ravitsemus.....   | 9  |
| 4.3.3 Hygieniakäytännöt.....                                      | 9  |
| 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....                            | 9  |
| 4.3.5 Lääkehoito.....   | 10 |
| 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....                      | 10 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....                                  | 10 |
| 4.4.1 Henkilöstö.....   | 11 |
| 4.4.2 Toimitilat .....  | 13 |
| 4.4.3 Teknologiset ratkaisut .....                                | 13 |
| 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....               | 14 |
| 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....                | 14 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....                       | 15 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....                     | 15 |
| 11 LÄHTEET .....  | 16 |
| TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....                                 | 16 |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|  |  |
|--|--|
| Palveluntuottaja   |  |
| Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi: Kotihoito Harmonia Vaasa  | Kunnan nimi: Vaasa<br>Pohjanmaan Hyvinvointialue                         |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>1996506-4</b>   |  |
| Toimintayksikön nimi<br>Kotihoito Harmonia Vaasa   |  |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen<br>Käärmesuontie 77 , 65410 Sundom / Koulukatu 42, 65100 Vaasa  |  |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan.<br>Kotipalvelu ja kotihoito (vanhukset, lapsiperheet), Henkilökohtaisen avun palvelut (vammaiset), sairaanhoidolliset palvelut (ostopalveluna sairaanhoidolliset toimenpiteet Inmedi Oy stä) , lääkinnällinen jalkahoito, omaishoidon sijaispalvelu, veteraanien säännöllinen kotihoito, kotisiivous omakustanteisena. |  |
| Toimintayksikön katuosoite   |  |
| <b>Koulukatu 42</b>  |  |
| Postinumero  | Postitoimipaikka   |
| 65100  | Vaasa  |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Päivi Maunuksela   | Puhelin<br>0505358709  |
| Sähköposti<br>info@harmoniavaasa.fi  |  |
| <b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)  |  |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)<br><b>3.9.2012</b>   |  |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty<br>Kotipalvelu (lapsiperheet, vanhukset, kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat), kotihoito, henkilökohtainen avustus  |  |
| <b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)  |  |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta<br>30.7.2012  | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta<br><b>3.9.2012</b> |
| <b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>  |  |
| Sairaanhoidolliset toimenpiteet, Vaasan Inmedi Oy.   |  |

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

|  |
|--|
| <b>Toiminta-ajatus</b>   |
| Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammanhuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin. |

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Tuottaa kotihoidon palveluita, mahdollistaen niiden avulla asiakkaan asumisen omassa kodissaan. Asiakkaita ovat ikääntyneet, pitkäaikaissairaat, kuntoutujat, lapsiperheet ja vammaiset. Yritys tuottaa palveluita Vaasan, Mustasaaren ja Laihian alueella (Pohjanmaan Hyvinvointialue)

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

**Toimintaa ohjaavat lait; ShL 1301/2014 kotihoito 19a§, tukipalvelut Shl 19§, lapsiperheen kotipalvelut Shl 18a §, henkilökohtainen apu , Shl, laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot: **Eettiset arvot ohjaavat toimintaa asiakkaan parhaaksi.**

**Itsemääräämisoikeus:** Kunnioitetaan asiakkaan omaa tahtoa ja asiakkaan omaa kotia, huomioiden asiakkaan ja työntekijöiden turvallisuus.

**Ammatillisuus:** Hoidon toteutuksessa noudatetaan ammatillisuutta ja ”käypä” hoitosuosituksia

**Toimintaperiaatteet:** Hoidetaan asiakasta kokonaisvaltaisesti, otetaan huomioon hänen voimavaransa tukien omatoimisuuteen. Muistetaan myös turvallisuus, hoidon jatkuvuus, vastuun ottaminen ja toimiminen asiakkaan kodissa kestäväen kehityksen mukaan. Huomioidaan yhteistyö eri toimijoiden kanssa asiakkaan hyväksi. Huomioidaan yhteistyö omaisten kanssa

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri

|  |
|--|
| ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.  |
| Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista<br>Omavalvontasuunnitelma, asiakaskohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, henkilökunnalle tehty työhön liittyvä ohjeistus. Yritykselle tehty riskienkartoitus.<br>Työterveyshuolto ja siellä tehty myös työsuojeluriskien kartoitus.<br>Epidemiaan varautuminen suunnitelma. |

|   |
|---|
| <b>Riskien tunnistaminen</b>  |
| Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.   |
| Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?<br>Tuo heti esille työnantajalle. Poikkeamalomake otetaan käyttöön.   |
| <b>Riskien käsitteleminen</b>   |
| Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. |
| Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?<br>Palaveria pidetään tarvittaessa ja etänä toiminnanohjaus järjestelmän kautta yhteisviesteillä/yksilölle kohdistetuilla viesteillä ,keskusteluketju. . Erillinen lomake arkistoidaan.   |
| <b>Korjaavat toimenpiteet</b>   |
| Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.   |
| Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?<br>Mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Opitaan sattuneista tapahtumista.Omahoitajalla on aina päävastuu seurata että hoito tapahtuu suunnitellun mukaan ja tarvittaessa täydennystä hoitosuunnitelmaan.  |
| <b>Muutoksista tiedottaminen</b>  |
| Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?<br>Kokousmuistion laatiminen ja lukeminen, yhteisviestit tavoittavat nopeasti jokaisen työntekijän mobiilijärjestelmään liitettynä.   |

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

|   |
|---|
| <b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>  |
| Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. |
| Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?<br>Päivi Maunuksela, Johanna Sikkilä.  |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:<br><b>0505358709 Päivi Maunuksela</b>                                     |
| <b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>  |
| Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.                          |

|  |
|--|
| <p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?<br/>Vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Yleensä vuoden alussa tapahtuva päivittäminen.</p>  |
| <p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p> |
| <p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?<br/>Liitettynä Kotihoito Harmonian kotisivuille, annetaan luettavaksi uuden asiakkuuden alkaessa, toimitilan ilmoitustaululla.</p>  |

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

|  |
|--|
| <p><b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>  |
| <p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?<br/>Maksuttomalla kartoituskäynnillä. Palveluseteliasiakkailla kaupungin kotipalveluohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin. Tämän jälkeen tehdään asiakkaalle palvelusuunnitelma.<br/>MMSE-testi, psyykkistä (GDS-15) ja/tai fyysistä toimintakykyä mittaava testi. RAVA-mittari (arjesta suoriutuminen).</p>  |
| <p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?<br/>Omaiset ovat mukana kotikäynnillä palvelutarvetta arvioitaessa.</p>  |
| <p><b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitettavia asioita.</p> <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?<br/>Laaditaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Otetaan huomioon lähettävältä taholta saadut ohjeet. Toteutusta seurataan jokaisella käynnillä. Muutokset kirjataan raporttiin ja tarvittaessa suunnitelmaa muutetaan.</p> <p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?<br/>Hps on Hilikka-toiminnanohjausohjelmassa. Pienessä yrityksessä keskustellaan HPS:n sisällöstä ja sen toteutumisesta. Yrittäjä käy asiakkaiden luona säännöllisesti ja omahoitaja keskustelelee muun henkilökunnan kanssa tekemistään havainnoista asiakkaan kuntoisuutta koskien.</p> |

#### 4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Ei tällä hetkellä lapsiasiakkaita.

#### 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

##### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan. Kunnioitetaan heidän itsemääräämisoikeutta. Otetaan huomioon erilaisten perheiden arvot ja odotukset. Asiakkaan kotiin mennessä pääsääntöisesti soitetaan ensin ovikelloa vaikka avain olisikin annettu käyttöön.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Mikäli asiakas kieltäytyy kutsumasta ambulanssia kuljettamaan hänet sairaalaan vaikka tilanne vaatisi, käytetään lomaketta joka on laadittu tällaisia tilanteita varten ja pyydetään siihen asiakkaan kuittausta.

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

##### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Perehdytetään työntekijä kunkin asiakkaan tapoihin. Mikäli huomataan asiatonta kohtelua, otetaan asia heti puheeksi työntekijän kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Otetaan heti keskusteluun ja mietitään miten olisi voinut tehdä toisin. Mietitään ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Mietitään yhdessä onko jokin epäkohta mikä johti epäasialliseen kohteluun ja miksi.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

##### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat ja omaiset osallistuvat vahvasti kotona annettavan palvelun. Mikäli asiakkaalta on lupa, keskustellaan omaisten kanssa hoidon sisällöstä.

Asiakastytyväisyyskysely tehdään joka toinen vuosi. Tehty ensimmäisen kerran kesällä 2020. Suullista palautetta kerätään jatkuvasti. Otetaan myös vuosittain osaa valtakunnalliseen ”kerro palvelustasi”-kyselyyn.

##### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Palautteen pohjalta muutetaan toimintatapaa joustavamaksi ja asiakkaalta saadun palautteen mukaiseksi.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Yksityisten asiakkaiden osalta Päivi Maunuksela (p.0505358709, info@harmoniavaasa.fi). Palveluseteliasiakkaiden osalta myös Pohjanmaan Hyvinvointialue →

b) Sosiaaliasiavastaava; puh.0405079303 ma-pe klo 9.00-14.00, [sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi) (suojaamaton s.posti) , Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sosiaaliamiehen tehtävä on

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle



|  |
|--|
| Mikäli asiakas on tyytymätön saamiinsa palveluihin tai kohteluunsa, häntä pyydetään aina ensin olemaan yhteydessä yrittäjään.  |
| c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista<br>ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15, puh.09 51101200   |
| d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?<br>Korjaamista vaativat asiat korjataan heti |
| e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle<br>Kaksi viikkoa  |

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

|  |
|--|
| <b>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b>   |
| a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen<br>Ohjataan asiakas osallistumaan esim. kaupungin päivätoimintaan tai liikuntaharrastukseen. Viestitään kaupungin ohjaajalle asiakastarpeesta.   |
| Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.<br><br>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?<br><br>Hps seurataan jatkuvasti. Mietitään uusia tapoja toimintakyvyn parantamiseen, otetaan tarvittaessa yhteyttä toimintaterapeuttiin ja fysioterapeuttiin apuvälineiden ja asiakkaan kotia koskevien mahdollisten muutostöiden suhteen. |

#### 4.3.2 Ravitsemus

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

Ruokailuajat pidetään säännöllisenä huolehtimalla, että asiakkaalla on lämmin ateria saatavilla kaksi kertaa päivässä sekä välipalat. Mikäli hän ei pysty itse saamaan ateriaa esille, ruuan lämmitys ja sovit- taessa myös ruuan valmistus (omakustanteinen palvelu) . Huolehtiminen siitä että ruoka tarvikkeita on kaapissa tarvittaessa kauppapalvelun ja ateriapalvelun käyttäminen.

Huomioidaan myös ,että asiakas saa riittävästi ravintoa sekä hänellä olisi ruokahalua, ettei syöminen olisi vastenmielistä. Ruuan rakenteeseen kiinnitettävä huomiota, jos asiakkaalla on huonot hampaat, ongelmia suun terveydessä tai nielemisvaikeuksia.

Ohjataan asiakas lääkäriin, mikäli painon lasku tai nousu on huomattavaa ja aiheuttaisi pian toiminta- kykyyn alentavasti vaikuttaen.

Mikäli avustetaan ruoan saamisessa (kauppapalvelu,kauppakuriirin palvelut), kirjataan ravinnon saanti ylös. Jääkaapin sisällön seuranta. Kauppalistan laatiminen. Omaisten tukena oleminen. Haetaan tar- vittaessa ateriapalvelua.

#### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaiden palvelusuunnitelmaan kuuluu useimmiten ensimmäisenä hygienian hoidon seuranta ja avustus siinä. Pyritään tuomaan asiakkaalle tavaksi hyvä hygienian hoito ellei se ole kuulunut hänen toimintatapoihinsa. Hanki- taan asiakkaalle vaippatodistus mikäli on virtsan tai ulosteen karkailua, tilataan vaippoja ja pidetään huoli etteivät ne lopu kesken. Otetaan yhteyttä vaippatodistuksen laatijaan mikäli tarve muuttuu.

Liitteenä hygienia ja siivoussuunnitelma.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

#### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveyden- hoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuole- mantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Perehdytetään uusi työntekijä käytäntöihin. Tehty ohjeistus toimintatavasta äkillisen kuolemantapauk- sen sattuessa. Kiireellisen tai kiireettömän sairaanhoidotapauksen sattuessa otetaan yhteys ostopalve- luna Inmedi Oy puoleen, hätätilanteissa ambulanssin hälytys jolloin ensihoitajat käyvät arvioimassa tilanteen kiireellisyyden.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaat ovat joko Terveystalon palvelujen käyttäjä tai paikallisen terveyskeskuksen asiakkaita. Yri- tyksen henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä em. toimijoiden kanssa. Myös huomioidaan Pohjanmaan hyvinvointialueen sairaanhoitajalle tiedotus jos asiakas joutuu sairaalaan/palaa sairaalasta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Johanna Sikkilä sh/vastaava , Pohjanmaan hyvinvointialueen ksh, Inmedi Oy (sairaanhoidolliset toi- menpiteet mm.tikkien poistaminen, rokotukset, verikokeet)

#### 4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

**Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydenniskoulutukseen liittyvää asiaa.**

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma ostetaan palveluna Lääkehoidon turva Maria Mäkelä, Sopukatu 17, 40720 Jyväskylä, puh. 044 982 0888, farmaseutti LHKA

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Johanna Sikkilä sh (Seuraa lääkitykseen liittyviä asioita, asiakkaiden terveydentilan huomioita, ohjausta lääkehoitoon liittyvissä asioissa/muutoksissa, lääkkeiden yhteisvaikutuksien ja sivuvaikutusten huomioiminen).

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Alkukartoitus uuden asiakkaan luona kotihoidon ohjaajan kanssa. Puhelinyhteys ja uudet kotikäynnit tarvittaessa. Palveluntarpeen muutoksista ilmoittaminen Palse n kautta toimii myös.

**Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Varmistetaan voimassa olevat vakuutukset ja samat tarvittavat dokumentit mitä Pohjanmaan hyvinvointialue ja aluehallintovirasto vaatii kaikilta palveluntuottajilta, 1.1.2024 lähtien tiedot siirretään Soterijärjestelmään (<https://www.valvira.fi/valvira/rekisterit/soteri>). Lisäksi alihankintayrityksen velvollisuus on raportoida Vaasan Harmonialle toiminnastaan.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoon mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden kehittämisen toimintasuunnitelma:

Asiakasturvallisuutta pyritään parantamaan ja kehittämään

-ajantasaisella kirjauksella

-hyvällä tiedon kululla

-havainnoimalla asiakkaan fyysistä-, psyykkistä- ja sosiaalista tilaa käynneillä.

-hyödynnetään ja pidetään tiivistä yhteyttä asiakkaan omaisiin ja muuhun tukiverkkoon

-uskalletaan puuttua asunnossa olevien vaara kohtien korjaamisen etenemiseen.  
-todetaan avoimesti mikäli asiakkaan ei ole enää turvallista asua yksin kotonaan.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilaki ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Oma-avontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilöstön pätevyysvaatimukset :Lähihoitajia tällä hetkellä 3 (1 paikka on avoimena hakijapulan vuoksi), henkilökohtaisen avustajan työssä ei vaadita koulutusta mutta otetaan huomioon työntekijän henkilökohtainen soveltuvuus tehtäviin.

Henkilöstön määrä (vakinaiset, osa-aikaiset): 2 vakinaista kokopäivä työntekijää, 6 osa aikaista työntekijää.

Henkilöstön rakenne: Lähihoitaja, muut henkilökohtaisia avustajia ,keikkaileva lähihoitaja.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisena on useimmiten ollut yrittäjä itse (ei ole ottanut itselleen täysipäiväistä hoitotyötä), sijaisena ollut myös keikkaileva lähihoitaja. Tarvittaessa käytetään vuokratyövoimaa <https://keikkahoitajat.fi/#/yh-teystiedot>, tai yhteistyökumppanimme Inmedin hoitajaa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Vakinaisia sijaisia (1kpl eläkkeellä oleva hoitaja). Työllistetään osa-aikaiset kokoaikaisesti. Yrittäjä jättää itselleen suunnittelematta työvuoroja, joten voi tarvittaessa lähteä hätätilanteessa työvuoroon.

##### Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä, tarkistetaan mahdolliset suositukset.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Asiakkaiden kodeissa työskentelevien taustaa voidaan selvittää, pyydetään nähtäväksi työhaastattelussa mahdollinen ansioluettelo tutkintotodistuksen lisäksi.

##### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-avonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen

ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö maksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnassa menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Käytössä on perehdytysuunnitelma, joka sisältää mm.

1. Uusi työntekijä -ohjeistetaan käyttämään Liikkuvan työn ohjausjärjestelmän Hilkan kirjaamiseen, palveluhoitosuunnitelman toteuttamiseen, asiakastietojen hakemiseen ja työvuorojen ja työlistan saamiseen, tehtyjen töiden kuittaamiseen.
2. Työturvallisuus ja työsuojelu käytännöt.
3. Työehtosopimuksen pääperiaatteet.
4. Työpaikan yleiset käytännöt, joita uusi työntekijä sitoutuu perehdytyksen jälkeen noudattamaan.
5. Uhkaavan tilanteen toimintaohjeet.
6. Harmonian eettiset hyvän työyhteisön toiminta periaatteet.
7. Asiakaskohtainen perehdytys, työhön tutustuminen vanhan työntekijän opastuksella 1-2vk ajan.

Jatkossa varmistetaan perehdytys työntekijän ja perehdyttäjän allekirjoituksella.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Henkilökunnalle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta alla olevan säännöksen mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Toimitaan lain vaatimusten mukaan: Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutusta järjestetään omana koulutuksena ja ostettuna tarpeen mukaan. Käytössä olevan koulutussuunnitelman mukaan. Käytössä on etäkoulutusta ja tarvittaessa lähikoulutusta.

#### 4.4.2 Toimitilat

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Käytössä on oma rauhallinen tila, jossa voi hoitaa esim. kirjaamisen ja voi turvallisesti säilyttää asiakkaiden avaimia lukollisessa laatikossa ym. asiakirjoja ja hoitotarvikkeita.

Tila toimii myös taukotilana ruokatunnin aikana.

Tilaan pääsee kahdesta eri ulko ovesta joissa on ovikoodit, niitä ei saa luovuttaa ulkopuolisten tietoon.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä tehdään siivous säännöllisesti ja tarvittaessa, avustajan/siistijän työvuoroihin sijoitetaan työaika toimitilan siistimiseen. Pyykkihuollon jokainen työntekijä hoitaa kotonaan, hän saa halutesaan ottaa pesuaineen käyttöönsä Harmonian laskuun.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja valvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Yritys ei hanki turvalaitteita asiakkaille.

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

Käydään asiakkaan kanssa läpi ajoittain turvarannekkeen käyttö, että he eivät arkailisi sen painamisessa hälyttääkseen apua, turvarannekkeen toimivuuden testaus on nykyään automatisoitu, mutta tapamme testata yhdessä asiakkaan kanssa kun hän saa laitteen käyttöönsä että huomaa mitä silloin tapahtuu kun turvarannekettä painetaan.

-Joillain asiakkailla on vain kännykkä käytössään, huomioimme että puhelin on ollut ajoittain latauksessa ja toimii, tarvittaessa opastamme asiakkaan ajoittain puhelimen käyttöön.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Päivi Maunuksela Harmoniasta, Turvapuhelin vastaava; Oy Everon Ab, puh. 020 792 0703\* (arkisin klo: 8-16), Pohjanmaan hyvinvointialueen tukipalvelu puh. 06 218 1413

#### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Sairaalasängyn, rollaattorien ja pyörätuolien kunnosta otetaan yhteys apuvälinelainaanomoon , puh.0407405639 ma-ti klo 12.00-15.30, ke-pe klo 9.00-12.00

Yrittäjä vastaa laitteista joita käytetään terveydentilan arvioimiseen.. Käytössä on verenpainemittari, verensokeri mittari ja jalkahoitopora. Tehty luettelo välineistä ja niiden huollosta sekä korjauksista.

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

Yrittäjä laatii vaarailmoituksen.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Päivi Maunuksela. puh.0505358709, info@harmoniaavaasa.fi

#### 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljennuttaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysthuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Paljennuttajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos paljennantaja havaitsee järjestelmässä olennaisen vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laattamalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatiетоjen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yritykselle on laadittu tietoturvan ja tietosuojaan omavalvontasuunnitelma, jossa määräykset on huomioitu. Säännölliset koulutukset tietosuojaan käytännöistä.

Asiakkaan informointikäytännöt asiakas- ja potilastietojen salassapidosta: Laadittu tietosuojaseloste. Sopimusta tehtäessä kaavake, jonka asiakas allekirjoittaessaan antaa luvan potilastietojen tallentamiseen. Selvennetään asiakkaalle hoitosuhteen alussa henkilökunnan vaitiolovelvollisuutta.

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

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa ja jokainen lukee ne kerran vuodessa. Ohjeet ovat esillä ja luettavissa toimistolla. Ohjeita päivitetään kun vaatimustaso muuttuu ja uudenlaisista uhkista tiedotetaan jokaiselle työntekijälle.

c) Missä yksikönnä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuojaseloste laitetaan nähtäväksi kotisivuille.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juho Maunuksela, puh.0452176009, Jarkko Maunuksela, puh.0465849166

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Vaasassa 25.12.2023

Allekirjoitus



## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo- javaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo- javaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön oma toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

**SIGNATURES****ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 17 pages before this page

Dokumentet inneholder 17 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 17 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 17 sider før denne side

Detta dokument innehåller 17 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende