

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Hilkka hoivapalvelut Oy Y- 3327438-2

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, RISKIENHALLINTA	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Nimi** Hilikka Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus: 3327438-2

**Hyvinvointialue:** Länsi-Uudenmaan -, Helsinki, Keski-Uudenmaan-, Vantaa-Kerava -  
Päijät- Hämeen ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueet

**Kunnan nimi:** Helsinki, Espoo, Vantaa, Nurmijärvi, Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä,  
Tuusula, Pornainen, Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala,  
Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela, Ypäjä, Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti,  
Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki ja Sysmä

**OID-tunnus:** sosiaalipalvelut 1.2.246.10.33274382.10.1

ESAVI/7649/2023 24.03.2023

terveydenhuollonpalvelut 1.2.246.10.33274382.10.2

**Nimi :** Hilikka Hoivapalvelut Oy

**Katuosoite:** Puurtajantie 3

**Postinumero:** 15880 **Postitoimipaikka:** Hollola

**Palvelumuoto:** Kotiin annettavat kotihoidon palvelut ja asumisen tukipalvelut

**Asiakasryhmä,** jolle palvelua tuotetaan on ikääntyneet henkilöt jotka tarvitsevat kotihoidon palvelua tilapäisesti tai säännöllisesti, mukaanlukien kotisairaanhoido.

**Esihenkilö:** Winnie Maliackal Varghese SH amk

**Puhelin** 0407678254 **Sähköposti :** [winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi)

**verkkosivut:** [www.hilkkahoiva.fi](http://www.hilkkahoiva.fi)

**Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut lupamenettely alkaa:** 2023

**Palveluala,** joka on rekisteröity : Kotihoito, kotisairaanhoido ja asumisen tukipalvelut

**Alihankinta:** Yritys ei käytä alihankintaa.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrittäjä ja palveluvastaava: Winnie Maliackal Varghese SH Amk, p. 040 7678 254 s-posti: [winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi) tai [info@hilkkahoiva.fi](mailto:info@hilkkahoiva.fi)

Henkilökunta osallistuu omavalvonnan päivittämiseen aktiivisesti.

**Omavalvonnan seurannasta** vastaa yrittäjä Winnie Maliackal Varghese yhdessä työryhmän kanssa.

Hilkka hoivapalvelut Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen www- sivuilla. Siellä tulee olemaan omat huomiomme omavalvonnan seurannasta ja omavalvonnan päivityksistä 4kk välein.

Yrityksessä seurataan alan tapahtumia ja kehitystä päivittäisessä työssä. Asiakaspalautteet, joita saamme antavat suuntaa kehittämistarpeille. Myös silloin, kun yhteiskunnan yleiset säännöt ja ohjeet muuttuvat, teemme päivityksen.

Pidämme työryhmän palaverin joka viikko teams- yhteydellä ja kerran kuukaudessa kaikki ovat paikalla samassa paikassa. Käymme kaikki yhdessä läpi, mitä muutokset tarkoittavat käytännön työssä. Sitten kirjaamme muutoksen omavalvontasuunnitelmaan.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Hilkka Hoivapalvelu Oy:n **toiminta-ajatuksena** on tarjota ostopalveluna yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotihoidon palveluita ikääntyneille Päijät Hämeen hyvinvointialueella.

Palvelut tarjotaan ikääntyneille ja toimintarajoitteisille asiakkaille.

Palveluihin kuuluu hoivapalveluja, sairaanhoitoa ja tukipalveluita.

Toiminta perustuu ammattilaisten ja asiantuntijoiden yhteistyöhön.

Asiakkaan hyvinvointialue ja kotikunta tekee arvion palvelutarpeesta ja siihen perustuvan palvelusuunnitelman, johon hoitosuunnitelma/ hoitotyön suunnitelma perustuu.

Tuotamme terveydenhuoltolain 25§ ja sosiaalihuoltolain 19a§ mukaista kotihoitoa.

- 1) hoito ja huolenpito
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- 3) muu kuin kohdissa 1 ja 2 tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta
- 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito

Terveydenhuollon koulutukseen kuuluu ympäristön puhtaus ja puhtauden ja siisteyden vaikutus asiakkaan yleiskuntoon ja hyvinvointiin.

Kodin siisteyden tärkeitä asioita on kodin puhtaus ja tavaroiden paikat.

Kotihoito on yleensä asiakkaan avustamista henkilökohtaisen hygienian hoidossa suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa, ihon hoidossa, erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollossa, ravitsemuksen riittävydestä ja laadusta huolehtiminen sekä liikuntakyvyn ylläpitäminen. Henkinen vireys ja sosiaalinen kanssakäyminen huomioidaan osana kokonaisuhoitoa.

Kotisairaanhoido on sairaanhoidolliset toimenpiteet, kuten haavahoidot, lääkehoidon toteutus ja seuranta, pikanäytteiden ottamisesta ja yhteistyö ja tiedottaminen alueellisen kotihoidon kanssa. Väliarvioiden ja RAI- arvioiden tekeminen.

Kun olemme asiakkaan luona, teemme havaintoja asiakkaan toimintakyvystä ja kodin turvallisuudesta - riskeistä. Turvallisuusriskit ja epäkohdat päivittäisessä elämässä tulevat esiin ja voimme raportoida muutostarpeista eteenpäin tai tehdä niitä itse, asiasta riippuen.

Palvelut ovat saatavilla yksityisille henkilöille, yrityksille, yhdistyksille ja kunnille.

Noudatamme lakeja:

Sosiaalihuoltolaki ja Terveystenhuoltolaki

Lait sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan/ potilaan asemasta ja oikeuksista

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 15a§

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

ja muut alaa ohjaavat lait

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Yrityksen arvoja ovat:

yksilöllinen Ihmisarvoon perustuva elämä ja yhdenvertaisuus,

asiakaskeskeisyys ja Positiivisuus

Arvot ohjaavat valintojamme ja päätöksentekoa työpäivän aikana.

Ihmisarvoon perustuu ihmisoikeuksien julistus ja ihmisten välinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuus.

Itsemääräämisoikeus on vapautta valita ja elää omilla ehdoilla oman näköistä elämää.

periaatteet ovat:

Kokonaisvaltaisuus

Yhteiskuntavastuullisuus - sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen

turvallisuus

Ammattitaito ja ammatillisuus ovat avainsanoja palvelussamme.

Kestäväkehitys ja hiilijalanjälki ovat avainsanoja toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman elämänsä päätöksentekoon.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihin ja periaatteisiin ja se on aina läsnä. Asiakas ja omainen kokevat sen jokaisessa kohtaamisessa. Kulttuurimme sallii avoimen ja rehellisen vuorovaikutuksen, jossa yhdenvertaisuus on todellisuutta. Kun toimimme näin, on itsemääräämisoikeuden mahdollista toteutua.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen edellyttää ammattitaitoa ymmärtää mitä tekee, miksi tekee ja ennakoida mahdollisia ei-toivottuja tapahtumia. Ammattitaidon ja kokemuksen puute ovat riskejä.

Useimmat tunnistettavat riskit ovat sekä asiakkaaseen, että hoitajaan kohdistuvia riskejä. Ne liittyvät läheisesti toisiinsa. Asiakkaankoti on hoitajan työympäristö ja riskien hallitseminen edellyttää asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioituksen huomioon ottamista.

Hoitajan henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat myös koitua asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamisena.

Puutteellinen perehdytys on riski, joka voi koskea sekä hoitajaa että asiakasta.

Asiakkaan kotona voi olla riskejä ja epäkohtia, joihin tulee puuttua. Kodin turvallisuus on sekä asiakkaan että hoitajan turvallisuuskysymys. Epäkohdat voivat olla fyysiseen tilaan tai rakenteisiin liittyviä, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin tai biologisiin ja kemiallisiin seikkoihin liittyviä.

Riskit ja epäkohdat voivat olla taloudellisia ja kohdistua yritykseen ja sen toimintaan.

Henkisen ja fyysisen väkivallan riski on aina olemassa. Huomioimme perehdytyksessä uusien työntekijöiden kanssa tämän ja tulemme pitämään aiheesta koulutusta joka vuosi.

Käytämme riskien tunnistamisessa TTK (työturvallisuuskeskus) riskien kartoitusta ”toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen”, jonka perusteella pyrimme minimoimaan havaitut riskit. Lisäksi huomioimme todennäköiset kodin tapaturmat asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen.

Perehdymme paloriski asumisen tunnistamiseen.

- asiakkaan havaintokyky, pystyykö havaitsemaan tulipalon tai varoittimen signaalin

- asiakkaan ymmärryskyky, pystyykö reagoimaan havaittuun signaaliin
- liikkumiskyky, pääseekö asiakas riittävän nopeasti ulos omin jaloin tai avustettuna

Pyrimme jatkuvasti lisäämään tietojamme asiakkaan kotona olevista riskeistä, ja liikenneturvallisuudesta työpäivän aikana.

Asiakasturvallisuus perustuu hoitajien ammattitaitoon.

Yritysturvallisuutta on hyvin suunniteltu työnjako, toimivat prosessit taloudessa, tietoturvalisuudessa, ammatillisessa osaamisessa, oikein mitoitettussa verkostossa ja johtamisessa sekä jatkuvuuden hallinnassa.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Tunnistettu riski tai epäkohta ilmoitetaan heti henkilölle, joka on vastuussa asiakkaan hyvinvoinnista. Tämä henkilö voi olla Hilka hoivapalveluiden vastuu sairaanhoitaja tai esihenkilö, lähin kotihoidon ohjaaja tai muu viranomaisen.

Tarkennetaan epäkohdan luonne, kenen viranomaisen vastuualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu. Onko mahdollista korjata asia omaisen ja kotihoidon kanssa. Sovimme mahdollisista korjaustoimenpiteiden ja kustannusten jakautumisesta ja/tai riittääkö toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseen, ja ainakin minimoimiseen hyväksyttävälle tasolle.

Osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä voida poistaa.

Riskienhallinnan järjestelmiä ovat

- perehdytysohjelma
- työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- työsuojelun toimintaohjelma ja työpaikkaselvitys
- lääkehoitosuunnitelma
- infektioiden torjunta ja hygienia ohjeet
- jätehuollonsuunnitelma
- käypähoito suositukset
- tietoturvasuunnitelma
- valvontalain 741/2023 29§ ilmoitusvelvollisuus
- toiminnan jatkuvuudenhallinnan suunnitelma poikkeusoloihin

Kriittisissä tilanteissa voidaan pyytää virka- apua eri alojen viranomaisilta Sosiaalihuoltolakiin ( 29§ sosiaalipäivystys) ja pelastuslakiin (42§) perustuen esim. paloturvallisuuden vaarantuessa ja koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Haittatapahtumat ja tunnistetut riskit kirjataan, kun ne havaitaan. Sen jälkeen ne käsitellään ja tehdään muistio ja kirjataan toimenpiteet, jotka aiotaan tehdä. Sovitaan kuka tekee, mitä tekee /ketkä, ja milloin asian eteneminen tarkistetaan. Tärkeintä on huomata miksi tai mikä aiheutti haitta/ läheltä piti tilanteen. Silloin voidaan estää sen tapahtuminen uudelleen.

Kirjaukset tehdään asiakkaan dokumentaatioon, jos epäkohta on asiakaskohtainen. Lisäksi Hilikka Hoivapalvelut pitää omaa yrityskohtaista epäkohta- läheltä piti tiedostoa.

Meillä on hyvä perehdytysohjelma, jossa riskien hallinta on tärkeässä roolissa. Hyvä perehdytys on perusta asiakkaiden turvallisuudelle ja kaikkien työn turvallisuudelle. Perehdytysohjelma koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita. Perehdyttävä kuittaa saaneensa perehdytyksen kohta-kohtalta.

Riskienhallinnassa työkaluna on yrityksen poikkeusoloihin varautumisen suunnitelma.

Poikkeusoloja ovat mm. lakot, myrskyt, sähkön ja veden jakeluhäiriöt, gsm ja internet verkkojen kaatuminen, äkilliset sairastumiset ja sijaisten tarpeet.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Riskien hallinta on prosessi. Riskien minimoiminen on työyhteisön yhteinen tavoite.

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskit on kartoitettu ja tunnistettu. Riskien merkitys on arvioitu ja suunnitelma niiden minimoimiseen on tehty. Yrityksen poikkeusoloihin on varauduttu johtamisen näkökulmasta riittävän laajasti toimintojen jatkumiseen häiriöttä. Yrityksellä on toiminnan jatkuvuuden suunnitelma, ja henkilöstöä perehdytetään siihen jatkuvana prosessina.

Vastuuhenkilö huolehtii että

- työnopastus ja perehdyttäminen toimii tosiasiallisesti
- työ- ja (laitteiden) käyttöohjeet on kaikkien tiedossa tai he tietävät mistä tieto löytyy
- työsuojelelun toimintasuunnitelma ja työhyvinvointi
- työterveyshuollon toiminta on suunniteltu
- työympäristön ja työilmapiirin selvitysten suunnittelu
- henkilöstö saa täydennyskoulutusta
- työtilojen ja työprosessien muuttaminen
- asiakastyö on jatkuvaa tilanteista riippumatta

Henkilöstön tehtävänä on

- tunnistaa oma osaaminen riskien tunnistamiseen. Jokainen päivä on havaintoja varten, joista opimme.
- pyytää koulutusta niistä asioista, joissa tunnistaa olevan puutteita tiedoissa
- informoida välittömästi havaitsemistaan riskeistä vastuuhenkilöille.
- Toimia annettujen ohjeiden ja sopimusten mukaisesti

Osallistumme koulutukseen riskien varhaiseen tunnistamiseen. Miten, miksi ja missä olosuhteissa vaaratilanne syntyy, johtaa onnettomuuteen ja miten se voidaan välttää. Olemme vastuussa palvelun laadusta asiakkaalle ja työturvallisuudesta itsellemme.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen velvollisuus on osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamiseen ja turvallisen kotona asumisen edistämiseen.

Täydennyskoulutus koskee turvallisuuden ja riskien osalta myös kliinisten taitojen osaamista ja lisäkoulutusta, puhtaasti ammattitaitoon liittyvää koulutusta.

Riskien arviointi on osa jokapäiväistä työtä, ja asiakkaan dokumentoitavaa kokonaisuhoitoa

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien hallinnassa huomioidaan potilas-, työ- ja yritysturvallisuus.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
- hanki lisää koulutusta ja osaamista siihen työhön, jota olet tulossa/ menossa tekemään
- varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
- kysy ja pyydä vastaus
- huomioi oma turvallisuus (asiakkaan koti on osa työympäristöä)
- havainnoi, ilmoita ja ehdota korjausta. Dokumentoi kaikki.
- korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi
- Informoi kaikki osapuolet monialaisessa työyhteisössä
- tarvittaessa tee valvontalain ilmoitus epäkohdasta tai vaarasta, salassapidon estämättä,  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§ palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloriski-ilmoitus
- tee ilmoitus tietosuoja loukkauksesta

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Kuka tahansa voi ilmoittamaan havaitessaan riskin tai epäkohdan. Tämä ilmoitusvelvollisuus koskee sekä hoitajia että omaisia epäkohdasta riippumatta.

Havaitessaan epäkohdan hoitaja tai omainen tekee ilmoituksen vastuu sairaanhoitajalle. Mikäli asiaan ei tartuta riittävän nopeasti ja tehokkaasti voi hoitaja / omainen tehdä ilmoituksen viranomaiselle. Työntekijän kohdalla ilmoitusvelvollisuus koskee häntä salassapitosäännösten estämättä.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen. Samoin Valvontaa koskevan lain 741/2023 29§ mukaan on ilmoitettava palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta oleellisesti vaarantavat epäkohdat.



Henkilöstön perehdytykseen kuuluu ohjata ilmoitusmenettelystä, sekä siitä että ilmoituksen tekijään ei saa kohdistua kielteisiä toimenpiteitä.

Mikäli havaitsemme ikääntyneen henkilön, jonka selviytyminen jokapäiväisestä elämästä on selkeästi heikentynyt, ilmoitamme asiasta hoitavalle lääkärille joka antaa tarvittaessa lausunnon edunvalvonnan tarpeellisuudesta sekä informoimme asiakkaan omaisia

Havaitusta riskistä tehdään välittömästi arvio sen vakavuudesta / kriittisyydestä. Toiminta riskin pienentämiseksi alkaa heti.

Riskin luonteesta riippuu myös kuka siihen voi puuttua. Onko mahdollista hoitaa asiaa oman yrityksen puitteissa vai tuleeko ottaa yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen.

Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja /tai laatupoikkeamat esille

- suoraan vastuuhenkilölle tai työsuojeluvalltuutetulle suullisesti ja yhdessä tehdään kirjallinen dokumentti asiasta.
- nimettömänä kirjallisesti
- kirjallisesti tai suullisesti suoraan yhteiseen palaveriin

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatu poikkeamasta

- puhelimella esihenkilölle Winnie Maliackal Varghese p. 040 7678254
- perinteisellä kirjeellä, Puurtajantie 3 15880 Hollola
- sopia tapaamisen , johon asiakas, omainen ,omahoitaja ja vastuuhenkilö osallistuvat. Kunnan kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.
- pyytää apua muistutuksen tekoon potilas-sosiaaliasiavastaavalta.

Yhteystiedot annetaan asiakkaalle ja omaiselle palvelusuhteen alussa.

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

Jokainen haittatapahtuma ja laatupoikkeama kirjataan seuranta kirjanpitoon. Kirjataan myös minkälainen korjaava toimenpide on ja miten sen toteutumista seurataan, kenen toimesta ja millä aikavälillä se arvioidaan uudelleen.

Tapahtunut käydään yhdessä läpi asiakkaan ja omaisen kanssa. Yhdessä mietitään kaikille osapuolille sopiva korvaava vaihtoehto.

Asiakkaalta pyydetään anteeksi. Sovitaan mahdollisista korvauksista ja tarvittaessa neuvotaan miten korvauksia haetaan. Kerrotaan potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Potilas-sosiaaliasiavastaava auttaa asiakasta muistutuksen tai kantelun teossa.

Jokainen läheltä piti tilanne on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntytaivoista ja syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Toimintatapoja voidaan muuttaa myös vaaran uhkan perusteella ja toimia ennakoivasti.

Meillä on säännöllinen palaveriaika sovittu. Asioista puhutaan niille varatulla ajalla.

Epäkohta ja sen suunniteltu ratkaisu voivat myös aiheuttaa omavalvontasuunnitelmaan päivittämisen tarpeen.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kun riski tai epäkohta on tunnistettu , selvitetty mistä se aiheutui ja miksi, voidaan tehdä korjaavien toimenpiteiden suunnitelma, johon kuuluu aikataulu ja tavoitteen kuvaus.

Niissä huomioidaan asiakkaan turvallisuus ja työntekijän kokonaisturvallisuus.

Korvaavina toimenpiteinä tulevat kyseeseen mm:

- Asiakkaan kodin muutostyöt
- toimintatapojen muutokset ja keskinäisen työnjaon muutokset
- koulutus, uusien taitojen hankkiminen, oppiminen
- palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus.

Sovitaan miten korjaustoimenpiteet hoidetaan ja kuka on vastuussa toteutumisesta ja omavalvonnan seuranta- asiakirjaan kirjaamista. Korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoite. Aikataulusta riippuen sovitaan seurantapalaverit.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan tarvittaessa puhelimitse. Asia tulee esiin myös omavalvonnan päivittämisen yhteydessä. Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan yhteistyöpalaverina, sähköpostilla tai nopeasti puhelimitse.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutukselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Asiakkaan omat näkemykset vaihtoehdoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina tavoitteiden muuttuessa. Asiakkaan omahoitaja laatii asiakkaan kanssa hoitosuunnitelman ja he arvioivat sen toteutumista aina käynneillä yhdessä. Omahoitaja / vastuuhoidtaja on vastuussa asiakkaansa hoitosuunnitelmasta ja yhteydenpidosta palvelun ostajaan tai tilaajaan.

Jokaisella asiakkaalla on vastuullinen sairaanhoitaja.

Ikääntyneitä koskevan lain mukaan hoitajan on käytettävä RAI- arviointia iäkkään henkilön toimintakyvyn mittaamiseen.

Käytämme RAI- arviointia toimintakyvyn mittaamiseen.

Asiakas osallistuu arvioinnin tekemiseen. Kyseessä on hänen elämä, toiveet ja odotukset. Jos asiakas halua ja se voidaan omaisen puolelta järjestää, myös omainen voi osallistua. Asiakas ja omainen voivat osallistua myös hoitosuunnitelman tekemiseen, tavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin. Tavoitteiden asettamisessa otetaan huomioon asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään.

Omahoitaja pitää hoitokokouksessa raportin omista asiakkaistaan muille hoitajille. Näin voidaan varmistaa, että kaikki tietävät asiakkaan perusasiat ja tuntevat hoitosuunnitelman sisällön. Omahoitajan poissa ollessa asiakas saa aina suunnitelmaan perustuvan avun ja hoidon korvaavalta hoitajalta.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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 tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla on mahdollisuuksien mukaan oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisessä tilanteissa tai vakaumukseen perustuen.

Kaikilla ihmisillä on oikeus päättää omista asioistaan alistumatta toisen henkilön päätöksiin häntä koskien. Asiakas kertoo hoitajalle hoitosuunnitelmaa tehtäessä, miten haluaa tulla autetuksi ja elää. Se voi tarkoittaa hoitajan mielestä virheellisiä päätöksiä kuten lääkkeitä kieltäytyminen. Päätöksen tekee kuitenkin asiakas. Hoitaja voi ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehtojen vaikutuksista, mutta antaa asiakkaan päättää miten toimia.

Itsemääräämistä voidaan tukea ja vahvistaa monin tavoin kuten:

sekä asiakkaan, että hoitajan itsetuntoa tukien

kiinnittämällä huomiota asiakkaaseen  
tukemalla terveitä riskejä esim. kuntoutuksen yhteydessä  
sallitaan epäonnistua ja yrittää uudelleen  
kehutaan toisiamme - kiitos on kehu  
kuuntelemalla tarkasti - herkällä vuorovaikutuksella  
empatialla

Yksilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun hänen tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Tällöin kyseessä voi olla esim. vuoteessa tupakoinnin kieltäminen pelastuslain 42§ mukaan ja yleiset taloyhtiön turvallisuutta koskevat säännöt.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta ei käytännössä rajoiteta. Omaisten toiveet ja vaatimukset rajoittamiseen, turvallisuus perusteella, otetaan huomioon, mutta omainen ei tee päätöksiä.

Perustehtävän mukaan työmme on olla asiakkaan kotona asumisen mahdollistavia ja työhön kuuluu kaikkien voimavarojen huomioiminen ja ylläpito asiakkaan päätöksen mukaan. Asuinympäristön turvallisuus voidaan järjestää ennakoimalla asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan turvallisiksi.

Etsimme vaihtoehtoja, jos mahdollista asiakkaan ja hoitajan keskustelulla eri vaihtoehtoista, omainen osallistuu tarvittaessa. Hankitaan tietoa eri mahdollisuuksista. Asiakas saa aina päättää ja sen jälkeen sovitaanyhdessä, miten asia voidaan toteuttaa. Ratkaistaan tilanne asia/ osa kerrallaan asiakkaan hyväksymään lopputulokseen.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen häntä ja hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaat ja hoitajat ovat yhdenvertaisia keskenään.

Hilkka Hoivapalvelu Oy noudattaa yhdenvertaisuuslakia, koskien asiakkaita, henkilöstöä ja ympäröivää toiminta yhteisöä.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihimme ja periaatteisiin. Se on aina läsnä. Arvostamme asiakasta ystävällisyydellä, kohteliaisuudella, kuunnellen ja kunnioittaen häntä. Tervehdimme, kun tulemme ja hyvästellessä kerromme milloin hoitaja tulee seuraavan kerran.

Olemme sitoutuneet yrityksessä yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin. Palavereissa ja keskusteluissa sitä vahvistetaan. Etsimme aktiivisesti meitä kehittäviä, eri kulttuureja ymmärtäviä koulutuksia.

Perehtymiseen kuuluu tietää, että monet ikääntyneet ihmiset eivät enää hallitse omaa käytöstään, ja hoitajan ei tule provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Jos kohtaamme epäasiallista kohtelua, haittatapahtuman tai vaaratilanteen teemme siitä ilmoituksen vastuuhenkilölle.

Vaaratilanteen ollessa kyseessä, mietimme millä tavalla voidaan uusi tilanne estää.

Yritys voi saada huomautuksen / muistutuksen tapahtumasta.

Asiakas voi toivoa toista hoitajaa tai avustajaa jatkamaan kanssaan, jos luottamus on mennyt eikä keskustelemalla päästä eteenpäin. Asiakkaan kokemus on aina oikein, vaikka olisimme eri mieltä.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Asiakkailta pyydetään palautetta usein suullisesti päivittäisillä käynneillä. Voimme kysyä ” millainen päivä oli tänään?” He voivat antaa palautetta joka päivä kotikäynnin yhteydessä .

Vuositasolla asiakastyytyväisyyttä kysytään kirjallisesti neljä kertaa vuodessa. Myös omainen voi antaa palautetta työstämme ja esittää parannusehdotuksia sekä asiakasta, että toimintaa koskien. Asiakas ja omainen voivat tuoda esiin heidän oman kulttuurinsa tapoja, jolloin osaamme kunnioittaa niitä.

Omainen voi antaa palautetta omavalvontasuunnitelmasta, ja sillä perusteella voimme tehdä muutoksia laatuun ja omavalvontaan.

Näiden palautteiden perusteella selvitämme hoitajien ja laadun kehittämistarpeet. Kehittämistarpeisiin vastataan koulutuksilla ja mahdollisesti toimintatapoja muuttamalla.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakkaan tekemien muistutuksien vastaanottajana on Päijät- Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo.

Asiakas voi ottaa yhteyttä Päijät-Hämeen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan p. 03 819 2504 tai [asiavastaavat@pajatha.fi](mailto:asiavastaavat@pajatha.fi)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050

Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään tapauskohtaisesti( syyt ja seuraukset) läpi. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa , ja toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen ,kokemusten ja ohjeiden mukaan.

Muistutukset käsitellään 30 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti .

### **Omatyöntekijä**

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä joko kunnan kotihoidon taholta ja yrityksen sisällä omahoitaja ja vastuuhoidtaja sairaanhoitaja, jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyviä asioita.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta edistetään palvelusuunnitelmassa myönnetyn ajankäytön mukaan.

Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Kuntouttava ja omaan elämään osallistumiseen kannustava työote.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisia tavoitteiden toteutumista seurataan asiakaskyselyillä ja arvioinneilla suunnitelluin väliajoin. Asiakkaan oma arviointi ja kokemus on tärkein kriteeri.

Toimintakyvyn arvioinnille asetetaan selkeä toiminnan onnistumisen tavoite ja arviointiaika, milloin sitä arvioidaan.\_

RAI- toimintakyky arviointi 6kk välein.

### **Ravinto**

[Ikkääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa päivärytmiä.

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston ravintosuositukset eri- ikäisille henkilöille.

Asiakkaat ovat kotihoidon asiakkaita, joille ruoka ja ravinto järjestyy joko heidän omasta tai omaisten toimesta. Muutoin kotihoito auttaa ruokatoimituksissa kaupasta, tai heille toimitetaan valmiita aterioita.

Useimmille ihmisille ruokailu on yksi päivän tärkeimmistä rytmittävistä tekijöistä. Ruokailuun liittyy sosiaalista kanssakäymistä sekä mieliruokien ja juomien tuomaa mielihyvää. Joskus hoitaja on seurana ja samalla jutellaan päivän kuulumiset.

Asiakkaalle suositellaan terveellistä ruokavaliota ja ikäihmisten ruokasuositusten mukaista lautasmallia, mutta viime kädessä hänellä on oikeus omiin päätöksiin ja valintoihin.

Riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan asiakkaan syömistä seuraamalla ja varmistamalla onko ruoka syöty, mitä asiakas sanoo ruokailuista ja miltä hän näyttää.

Painon seuranta on aiheellista viikoittain, jos epäillään ettei asiakas syö riittävästi. Jos asiakas laihtuu tehdään MNA- testi ja reagoidaan tilanteeseen heti.

Gerastenan ( vanhuusiän hauraus-raihnaistumis- oireyhtymä) ja sarkopenian (lihaskato) ehkäisyssä ovat ravinto ja liikunta merkittävät tekijät. Niiden hidastuminen pidentää toimintakyvyn ylläpitämistä ja kotona asumisen mahdollisuutta.

### **Hygieniakäytännöt**

Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on oma kotinsa järjestys ja siisteys taso.

Seurataan kodin yleistä siisteyttä. Ohjataan ja avustetaan hygienian toteuttamisessa, sekä henkilökohtaisen hygienian että kodin siisteyden ja puhtauden.

Vakavista puutteellisuuksista kerrotaan hyvinvointialueelle /kuntaan mahdollisen kotiavun lisäämiseksi, voidaan tehdä huoli- ilmoitus.

Asiakkaan henkilökohtainen hygienia toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien sekä päivän kunnon ja tarpeen mukaan.

Noudatamme kaikissa tilanteissa ajantasalla olevia THL:n ja STM:n hygieniaohjeita. Tarpeen mukaan voidaan kysyä neuvoa suoraan infektiotautien osastolta tai epidemiologian laitokselta.

Kun vastaanotamme asiakkaan, joka on tartunnankantaja, selvitämme millaisia varotoimia lähettävä yksikkö on käyttänyt ja vertaamme niitä kotihoidon ohjeisiin ja olosuhteisiin.

Oman ja muiden turvallisuuden vuoksi, varmistamme että olemme ymmärtäneet oikein.

Hilkka hoivapalveluilla on hygienia- ja infektioiden torjuntaan suunnitelmat.

Olemme huolehtineet omasta ( hoitajien) , tartuntalain vaatimasta rokotussuojastamme.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot : Winnie Maliackal Varghese p. 040 7678 254

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaalla on kotihoidon lääkäri tai terveysaseman lääkäri valintansa mukaan. Hänellä voi olla myös yksityinen lääkäri, joka hoitaa häntä ja kirjoittaa lääkkeitä.

Asiakas käy hammaslääkärissä valitsemassaan paikassa. Hänellä on mahdollisuus pyytää kunnallisen hammashuollon palveluita.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan kunnan kotihoidon ohjeita tai soitetaan 112. Mikäli asiakas on alihankinta- asiakassuhteena, ilmoitetaan asiasta palvelun ostajalle, sairaanhoitajalle ja saadaan ohjeet sitä kautta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään voimavaroja ja toimintakykyä tukemalla hyvällä ravinnolla, henkilölle sopivalla liikunnalla ja ulkoilulla sekä erilaisten mieltä virkistävien harrastusten tukemisella.

Kaikki seuranta tehdään kirjallisesti dokumentoimalla toiminnanohjausjärjestelmään.

Hoitajat vastaavat omasta toiminnastaan asiakkaan terveyden ja sairaanhoidossa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta *vastaa Sh Winnie Maliackal Varghese*.

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, jos ohjeet muuttuvat ja vuosittain tarkistetaan ajantasaisuus.

Kotihoidossa lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri kotihoidosta tai yksityinen lääkäri.

Lääkehoitoon luvat hoitajille allekirjoittaa SH Winnie Maliackal Varghese ja yrityksen yhteistyölääkäri Mats Rönnback.

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisissä palaverissa, joissa asiakas itse ja omainen ovat paikalla. Omainen osallistuu asiakkaan luvalla.

Myös jatkuva yksittäinen yhteydenpito ammattiryhmien kesken on tarpeen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalaki 741/2023 29§ velvoittaa jokaisen ilmoittamaan epäkohdasta asiakkaan hoidossa. Epäkohta tai ilmeinen epäkohta tai uhka sosiaalihuollon toteutumisessa.



Nämä voivat ilmetä epäasiallisena kohteluna, asiakasturvallisuuden vaarantumisena, kaltoin kohteluna, toimintakulttuuriin liittyvinä epäeettisinä ohjeina, pakotteina tai rajoituksia ilman lupaa ja määräaikaaisuutta.

Ilmoitusvelvollisuus koskee yrityksen työntekijöitä ja alihankkijoista tai muita yrityksiä.

Meillä on velvollisuus ylläpitää palo- ja pelastus osaamista osallistumalla määräajoin sammutus harjoituksiin ja siten tutustumalla erilaisiin alkusammutus välineisiin.

Kotihoidossa rinnastetaan työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta pelastuslain 42§:n mukaan velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriski- asumisesta viranhaltijalle.

Tarvittaessa yhteys terveystarkastajaan.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.**

Yrityksessä on tehty työsuojelun mukainen riskien ja vaarojen kartoitus toisen kotona tehtävän työn mukaan. Olemme käyttäneet myös TTK ( työturvallisuuskeskus) lomakkeita riskien kartoitukseen: melun, kemiallisten aineiden, biologisten vaaratekijöiden osalta.

Yhtiöllä ei ole muita toimitiloja, kuin toimisto. Työ tehdään asiakkaan kotona.

Teemme yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa aina tapauskohtaisesti. Asiakkaan turvallisuus on myös hoitajan turvallisuutta.

Työryhmän jäsenet on rokotettu kansallisen rokotusohjelman ja sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiltä edellytettävän rokotussuojan mukaan.

## **Henkilöstö**

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

Vakituisen henkilökuntaan kuuluu tällä hetkellä 2 sairaanhoitajaa ja 1 lähihoitaja-opiskelija. Henkilöstön poissaoloja pystytään korvaamaan sijaisia käyttämällä ja näin varmistaa toiminnan häiriötön jatkuvuus. Sijaistarpeissa käytämme Medi Power henkilöstövuokrausyrityksen sijaispoolia sekä omia sijaisiamme( lähihoitajat sekä sairaanhoitajat)

Pitkäaikaisissa työsuhteissa olevilta pyydämme nähdä rikosrekisteriotteen 741/2023 lain 28§:n mukaan.

Hilkka Hoivapalveluiden työterveyshuolto on Terveystalo Oy:ssa

Työajoissa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan normaaleja työaikoja.

Ammatillinen osaaminen on turvallisuuden perusta.

Huolehdimme joka vuosi täydennyskoulutuksesta.

Yrityksellä on toimintaansa koskien vastuu- ja vahinkovakuutus 1.000.000,-€ asti sekä potilasvakuutus.

Yrittäjällä on YEL ja tapaturmavakuutukset, työntekijöille TyEl- vakuutus.

Mahdollisten sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdyttämiseen on laadittu suunnitelma ja perehdytysohjelma.

Sijaisia palkataan tarvittaessa. Lomat ja vapaapäivät suunnitellaan riittävän ajoissa, että voidaan sopia sijaisuudet. Sairauslomissa palkataan hoitaja tilalle. Jos joudutaan tekemään yllättäen ”pitkää päivää” sijaisen puuttuessa, ajan saa vapaana myöhemmin.

Hallinnolliseen työhön varataan aikaa riittävästi.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ovat: suoritettu tutkinto ja Valviran rekisteritodistus, aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelijat, työkokemus kotihoidosta, kielitaito.

työehtosopimus: Yksityinen sosiaalipalveluala

Kielitaito, varmistetaan haastattelun yhteydessä suullisesti ja kirjallisesti.

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

Perehdytykseen on oma suunnitelma, joka kattaa laajasti työn sisällön ja vaatimukset.

Perehdytyksessä käydään läpi perehdytys suunnitelma. Opiskelijat saavat erityisen tarkan perehdytyksen ohjaajalta.

Kaikille selvitetään hyvin, että omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin ja asetuksiin, joita on noudatettava. Jos jokin kohta ei ole selkeää, sitä selitetään kunnes se selviää - kyseessä on työntekijän ja yrityksen oikeusturva ja asiakkaan potilasturva.

Vakituisen henkilökunnan tulee osallistua erilaisiin täydennyskoulutuksiin vuosittain.

### **Toimitilat**

Työ tehdään asiakkaan kotona.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mikäli kunta on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, Turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin.

Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytys- laitteisto- siihen vastataan sopimuksen mukaan.

Asiakkaalla voi olla itse hankittuja hälyttimiä ja valvontalaitteita kuten nousemis-hälytys, sängystä putoamisen hälytys tai ”karkaamisen” ilmoittava ovihälytin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on kunnan yhteyshenkilö ja tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot on myös asiakkaan sähköisessä tiedostossa.

Kunnan apuvälinekeskus / laitetoimittaja vastaa laitteen kunnossapidosta, mutta viasta ilmoittaa heti se joka vian huomaa.

Huolehdimme laitteiden latauksesta päivittäin.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa 24.6.2010/629 (24-26 §).

Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja.

Laitteen toimittaja apuvälinekeskus tai muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea fax 029 522 3002](tel:0295223002) tai

e-mail: [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi)

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli ko. henkilö ei ole saapuvilla määrätyn ilmoitusajan puitteissa, esitetään ilmoitus tilaajan vastuuhenkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sh Winnie Maliackal Varghese p. 040 7678254 [winnie.maliackalvarghese@hilkkaohiva.fi](mailto:winnie.maliackalvarghese@hilkkaohiva.fi)

### **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen

käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojaloukkaus käsitellään perehdytyksen yhteydessä, mitä se tarkoittaa ja miten toimitaan, jos sellainen huomataan. Toimintaohjeet tietosuoja- loukkauksen tapahtuessa on selitetty kaikille ja ohje ilmoituksen tekoon on perehdytys- kansiossa ja tietoturvasuunnitelmassa.

Kaikki yhtiössä työskentelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen, jossa on kerrottu laki johon se perustuu ja lain rikkomisesta rangaistusvastuu.

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. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.

Yritys on laatinut tietoturvasuunnitelman THL määräyksen 3/2021 mukaan.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaamis velvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Hilkka Hoivapalvelut käyttää DomaCare- ohjelmaa kirjaamisessaan.

Jokainen työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ennen kentälle menoa. Varmistetaan, että hän osaa käyttää asiakastieto järjestelmää ja löytää siitä ne kohdat, joita joutuu käyttämään. Hän on saanut raportin asiakkaista ja on selvillä kunkin asiakkaan hoidon ja palvelun tavoitteista.

Kirjaamiseen on varattu aikaa heti käynnin jälkeen tai jo yhdessä asiakkaan kanssa. Käynti tulee aloittaa kuittaamalla käynti alkaneeksi ja lopettaa kuittaamalla se loppuneeksi reaaliajassa.

Yrityksessä käydään huolellisesti läpi tietoturva- asiat.

Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset järjestelmään ,jossa asiakastietoja käsitellään.

Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että jokainen sijainen saa tunnukset järjestelmään kun työ alkaa. Tunnukset muutetaan heti passiiviseen olotilaan kun sijaisuus päättyy. Samoin pitkällä lomilla olevien työntekijöiden tunnukset ovat passiivisina.

Sijaiset eivät saa käyttää omaa puhelinta asiakastietojen ja käyntien kuittaamiseen ja raportointiin. Järjestelmä on ladattu yksinomaan yrityksen työkäytössä oleviin laitteisiin.

Oikeustasot ovat erilaiset, jolloin tietoihin pääsee vain rajatulla oikeudella.

Tietosuoja- asioiden selvittäminen henkilöstölle ja opiskelijoille kuuluu perehdytykseen. Henkilöstö voi hakeutua päivittämään osaamistaan järjestettäviin verkkokoulutuksiin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

*Winnie Maliackal Varghese , SH p. 040 7678 254*

[winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi)

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ovat jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen poikkeusoloihin

Ammatillisen osaamisen ja kliinisten taitojen kehittämistarpeet toiminnan kokonaisuuden kannalta. Pyrimme vastaamaan mahdollisimman monen asiakkaan tarpeisiin kotihoidossa. Varaudumme ottamaan vastaan ja palvelemaan hoidollisesti myös vaativia asiakkaita.

Kotitapaturmien ehkäisy kartoittamalla systemaattisesti tapaturmariskit asiakkaalle.

Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyöverkostoihin ja tavarantoimittajiin.

RAI- mittaustulosten käyttö hoitotyön suunnitteluun ja työvoiman oikeaan resursointiin ja sijoitteluun.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelma sekä siihen tulevat ajankohtaiset muutokset on nähtävillä yrityksen www-sivuilla: [www.hilkkahoiva.fi](http://www.hilkkahoiva.fi)

Hollola 29.04.2024

**Omavalvontasuunnitelman hyväksynyt:**

Winnie Maliackal Varghese, SH, AMK