



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Palveluntuottaja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                             |
| Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi: Seviset Oy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kunnan nimi: Kuusamo        |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1936774-2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Sote -alueen nimi: Pohde    |
| Toimintayksikön nimi<br>Seviset Oy Kotihoito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                             |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin<br>Kuusamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |
| <p>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</p> <p>Tuotamme sosiaalihuoltolain mukaista kotihoitoa ikääntyneille ja muille kuin lapsiperheille sekä sosiaalihuoltolain mukaista avustajapalvelua ja henkilökohtaista apua ja tukipalveluita kotona asuville iäkkäille ja vammaisille. Lisäksi tuotamme terveydenhuollon palveluna kotihoitoa ja muita ihmisen hyvinvointiin liittyviä palveluita, kuten asiointiapua ja tukipalveluna tarjoamme mm. siivousta. Säännöllisen kotihoidon asiakkaille annamme apua arjen perustoimintoihin, kuten pukeutumiseen, ruokailuun, lääkehoitoon ja liikkumiseen sekä avustamme hakeutumisessa avoterveydenhuollon palveluihin. Asiointiavun asiakkaisiin meillä kuuluu kotona ja yksiköissä asuvia asiakkaita, jotka tarvitsevat apua asiointiin, kuten kauppaan, apteekkiin, terveyspalvelujen käynneille tai parturiin. Siivouspalvelua järjestämme kotiin sekä omille kotihoidon asiakkaille että muille Kuusamossa asuville. Omaishoidon vapaan asiakkaiden luona käydessämme tarjoamme omaiselle mahdollisuuden omien asioiden hoitoon ja nauttimaan omasta ajastaan. Henkilökohtaisen avun asiakkaat ovat vammaisia henkilöitä, jotka tarvitsevat apua kodin ulkopuolella tapahtuvaan asiointiin ja vapaa-ajan viettoon ja heitä asuu kotona sekä asumisyksiköissä. Veteraanit ovat säännöllisen kotihoidon asiakkaita ja saavat lisäksi toimintakykyä tukevaa kotona kuntouttamista.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Kotihoidon asiakasmäärä on n. 110-130 asiakasta</li><li>✓ Asiakasryhminä kotihoidossa ovat omaishoidon asiakkaat, veteraanit, henkilökohtaisen avun asiakkaat, kehitysvammaiset ja vammaispalvelun asiakkaat sekä kotihoitoasiakkaat</li><li>✓ Tuotamme itse palveluita Pohteen hyvinvointialueelle ostopalveluna tai palvelusetelillä sekä asiakkaan omaehtoisella ostolla.</li><li>✓ Toimimme Pohteen hyvinvointialueella</li><li>✓ Laadimme aina asiakkaan kanssa sopimuksen ja palvelusuunnitelman, johon palvelumme perustuu.</li></ul> |                             |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Porkkatie 3 C, kerhotila                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |
| Postinumero<br>93600                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Postitoimipaikka<br>Kuusamo |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Heli Karvonen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Puhelin<br>050 3686948      |



|                                                                                                                           |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           |                                                                                                              |
| Sähköposti<br>heli.kakela@seviset.net                                                                                     |                                                                                                              |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)                                                                          |                                                                                                              |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) |                                                                                                              |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty                                                                                          |                                                                                                              |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)                                                                |                                                                                                              |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta<br>19.6.2007                                                                 | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta<br>4.12.2007/18.4.2011/18.11.2013/21.1.2014/08.04.2025 |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat                                                                        |                                                                                                              |
|                                                                                                                           |                                                                                                              |



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

### Toiminta-ajatus

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-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

- ✓ Tuotamme erilaisia sosiaalipalveluja, kuten kotihoitoa ikäihmisille, kehitysvammaisille ja vammaisille ja muille sosiaalisen tuen tarpeessa oleville henkilöille Kuusamossa. Lisäksi tuotamme terveydenhuollon palveluna kotihoitoa ja muita ihmisen hyvinvointiin liittyviä palveluita. Toimimme asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja tehokkaasti sekä laadukkaasti. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat ihmisen arvostaminen, turvallisuus ja kehitysmuutos, joita toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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?

- Ihmisarvo, jonka käsitämme mm. oikeutena saada samanlaista kohtelua ja ymmärrystä osakseen, rehellisyyttä, asiakkaan aitoa kuuntelemista, toinen toisestamme välittämistä, asiakkaan osallistumista itseään koskeviin päätöksiin.
- Turvallisuus arvona merkitsee mm. ymmärrettävää ja selkeää puhetapaa, oikeita ja varmoja työtapoja, apuvälineiden käyttöä, työnjaon sopimista asiakkaan/asiakkaan läheisen ja henkilöstön kesken. Asiakkaalle tuttujen asioiden ja tavaroiden lähellä oloa. Henkilöstön tietojen ja taitojen ajan tasalla pitämistä.
- Kehitysmuutos arvona näkyy työskentelyssämme luovana työotteena, avoimuutena kanssakäymisessä, kunnioitamme toistemme mielipiteitä, toimimme yhteinen tavoite -suuntaisesti asiakkaan ja hänen omaistensa sekä yhteistyökumppaneiden kanssa

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen 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 haittatapahtumien 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 luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. 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 henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

- Kartoitamme riskejä riskienkartoituksen pohjalta kuudesta eri näkökulmasta; fysikaaliset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä henkinen kuormittuminen ja väkivallan uhka. Kartoitetuista vaaratekijöistä arvioidaan niiden todennäköisyys ja mahdolliset seuraukset. Tämän jälkeen mietitään/suunnitellaan keinoja vaaratekijöiden minimoimiseksi. Arvioidaan toteutunutta.
- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle tai vastuuhenkilölle huomattessaan jonkin puutteen tai epäkohdan välineistössä, toimintatavoissa tai jonkin toimintamallin aiheuttavan kriittisiä tilanteita.
- Laatupoikkeamien kirjaaminen sovittuun paikkaan ja niistä keskustellaan tarpeen mukaan, ohjeet löytyvät Y-asemalta. Easywhistle-kanava käytössä nimettömien ilmoituksien tekoon.
- Työhön liittyvien eri osa-alueiden vastuuttaminen.
- Asiakaspalautteet toimintaan liittyen, nettisivuilta löytyvä lomake on jatkuvasti asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden käytössä
- Työsuojeluvaltuutettu Nita Siikaoja kartoittaa ja käy riskejä läpi vuosittain yhdessä työntekijöiden kanssa

#### Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

- Akuutissa tilanteessa ilmoitetaan esimiehelle, yhteisesti viikkopalaverissa. Säännöllinen riskien arviointi, laatupoikkeamien kirjaaminen yrityksen tietojärjestelmään Y-palvelimelle poikkeamat -tiedostoon.

#### Riskien käsitteleminen

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?

- Käsitellään joko esimies-työntekijä mikäli yksilöön liittyvä. Muutoin yhteisissä työpaikkapalaverissa/keskusteluissa. Dokumentointi kirjallisesti poikkeama-asiakirjaan. Yrityksen johto käsittelee ne vielä lopuksi.

#### Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, 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 reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

- Mietitään tarvittavia muutostarpeita toimintatapoihin. Työyhteisön avoimuus tukee mahdollisuutta kehittää toimintaa. Yksilökohtaiset koulutukset ja kertaukset. Huomioidaan vuorosuunnittelussa.

#### Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?



- Työpaikkapalaverissa (kaikilla työntekijöillä velvollisuus lukea palaverimuistio), sähköpostilla - sähköpostin lukuvelvollisuus työvuoron aikana. Muille yhteistyötahoille sähköpostilla ja huoltopyyntöinä, yhteisinä viesteinä.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

#### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

- Vastuuhenkilönä toiminnan vastuuhenkilö yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa, suunnitelmaa tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

#### Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

- Omavalvonnan suunnitteluun osallistuu työntekijät omien huomioidensa kautta, viikkopalaverissa, toimintatapoja suunniteltaessa, riskienarviointia tehdessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tarja Heikkala, Kaiterantie 9 A 1, 93600 Kuusamo

p. 050 3686947

[tarja.heikkala@seviset.net](mailto:tarja.heikkala@seviset.net)

#### Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

- Arvioidaan vuosittain vastuuvetäjän/toimitusjohtajan toimesta
- Ympäri vuoden tehtävillä muutoksilla toiminnassa.

#### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

- Hoitajien toimistolla, ilmoitustaulun läheisyydessä, sekä tietokoneella, psop/palse
- Julkaistaan nettisivulla



## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi

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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

- RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain ja vähintään vuosikontrollien yhteydessä MMSE, GDS, CDR-luokka, IADL ja ADL, ennakoiva hoitosuunnitelma
- Käyntien yhteydessä kirjataan Hilkkään, tarvittaessa Pohteen terveystietojärjestelmään ja tarvittaessa sekä huolen herätessä hoitaja on yhteydessä kotihoidon esihenkilöön/sairaanhoidajaan/Kotakseen (KOTAS varsinkin virka-ajan ulkopuolella)
- Omaiset ottavat yhteyttä, palveluntarpeen arvioinnin ollessa ajankohtainen heidän mielestään, kotihoidon esihenkilöön/sairaanhoidajaan tai palveluntarpeen arviointiin.
- Kotihoidon esihenkilö on aina palveluntarpeiden kasvaessa tai vähetessä ensin yhteydessä Pohteen kotihoidon vastuualuepäälliköihin tai vammaspalvelun sosiaalityöntekijään.
- Mittareiden ja yhteydenottojen perusteella järjestetään hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan, omaisen, kotihoidon ja palveluntarpeen arvioinnin kanssa

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

- Palvelutarpeen arviointi hoitoneuvottelujen yhteydessä, asiakas ja omainen paikalla
- Hoitosuunnitelmat yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa
- RAI-arvioinnin teossa mukana

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

- Laaditaan asiakkaan tullessa Seviset Oy:n palvelun piiriin yhdessä asiakkaan, omaisen, kotihoidon ja palveluntarpeen arvioinnin kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoidon tarve, suunnittelu ja toteutus.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan suoraan Pohteen ja palveluntuottajan terveys- ja sosiaalijärjestelmään ja tarvittaessa asiakkaalle ja omaiselle paperiselle versiolle.
- Työntekijän velvollisuus on kirjata asiakastietojärjestelmään asiakkaan voimissa tapahtuvat muutokset ja muut hänen hoitoaan koskevat tiedot, joilla seurataan hoidon toteutumista. Seviset oy:n ohjaajat kirjaavat käynnin jälkeen tiedot käynnistä Hilkkään. RAI ja muiden mittareiden tulokset avataan Pohteen terveystietojärjestelmään.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

- Yhteinen viestintäkanava, jota kautta tiedotetaan, työpuhelimissa
- Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmä

### 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?

- Mm. jo yrityksen arvoperustaan sisältyy asiakkaan osallisuus omien asioiden päättämiseen liittyen, johon



- peilaten asiakas voi luoda omannäköistä elämää.
- Kuntouttava työote

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina 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.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

- Meillä ei ole rajoittamistoimenpiteitä

#### Asiakkaan 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? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

- Epäasiallisen kohteluilmoituksen koskiessa yhtä työntekijää esimies käy keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Mikäli kokemus, että koskee useampaa työyhteisön jäsentä, käydään avoin arvokeskustelu asiakkaan kohteluun liittyen.
- Henkilöstö keskustelelee asiasta asiakkaan/läheisten kanssa, asiakasta kohdanneen haitta- tai vaaratapahtuman jälkeen – mahdollisuus ennakointiin, asiakkaan kokemukseen yms.
- Sosiaalihuoltolain 13201/2014 48§ mukaan 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.
- Asiakkaan kertoessa saamastaan epäasiallisesta kohtelusta tai epäkohdista palveluissaan, olemme yhteydessä tai ohjaamme asiakkaan ja omaisen olemaan yhteydessä Pohteen omatyöntekijään tai tarvittaessa sosiaaliasiamieheen.

#### 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 palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### Palautteen kerääminen

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

- Asiakas voi antaa suullista palautetta (puhelin, käyntien yhteydessä, hoitosuunnitelmien päivityksen yhteydessä), asiakkaalla on kirjallisen palautteen antomahdollisuus, nettisivuilla lomake.
- Asiakaspalautteet käsitellään yksikössä vastaavan ohjaajan toimesta tai yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa. Joissain tapauksissa asiaa käsittelee johtoryhmä ja YT -toimikunta. Asiakaspalautteet käsitellään myös yksikön henkilöstöpalaverissa. Asiakaspalautteeseen annetaan vastaus asiakkaalle joko kirjallisena



tai suullisesti, palautteessa esitetyn toiveen mukaisesti

#### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- Yksikön toimintaa mietitään ja peilataan asiakaspalautteisiin. Tarpeen mukaan saadun asiakaspalautteen perusteella pyritään miettimään ja kehittämään vaihtoehtoisia toimintatapoja yksiköiden omissa henkilöstöpalavereissa ja riippuen asian laadusta valitaan vastuuhenkilö, joka vastaa kehitettävän toimintamallin jalkauttamisesta.

#### Asiakkaan oikeusturva

- a) toimitusjohtaja Tarja Heikkala p. 050 3686947
- b) viranhaltijalle: Pohteen kirjaamo, [kirjaamo@pohde.fi](mailto:kirjaamo@pohde.fi)

Saadut palautteet/kantelut käsittelee ensin yrityksen toimitusjohtaja yhdessä yksikön esihenkilön kanssa, jonka jälkeen palautteen laadun perusteella tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja käsitellään palaute yhdessä henkilöstön kanssa sekä asiakkaan kanssa. Oma- ja valvontasuunnitelmaa päivitetään ja tarkennetaan palautteiden perusteella. Palautteet käsitellään pyydettyä nimettömästi.

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista  
Potilasasiavastaavan palvelut Pohteen kautta 040 318 5123,  
Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

#### Sosiaaliamiehen tehtävänä on

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asiakaslakiin liittyvissä kysymyksissä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja edistää asiakkaan oikeuksia
- ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisuisissa
- antaa neuvontaa päätöksiä ja muuta viranomaisen toimintaa koskevien valitusten, kanteluiden tai muiden tutustusten tekemisessä

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista  
Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota hoidetaan keskitetysti osoitteesta <http://www.kuluttajavirasto.fi/kuluttajaneuvonta>. Palvelua ohjaa Kuluttajavirasto ja kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen neuvontanumero on puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to 12-15)

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

- Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset ovat osa toiminnan arvioinnin lähtöpohjaa

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

- Yrityksen omien muistutusten osalta tavoiteaika 1 -4 viikkoa

#### PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

- Asiakkaille kirjataan hoitosuunnitelman yhteydessä asiakkaan toimintakykyä tukevia keinoja. Henkilöstön toiminta perustuu



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| suunnitelmaan. Suunnitelma laaditaan yhdessä Pohteen palvelunohjauksen, asiakkaan ja omaisen kanssa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kirjataan tapahtumat asiakaskohtaisesti, RAI-arvioinnilla, muilla mittareilla.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seurataan asiakkaan vointia ja painoa, arvioidaan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Hygieniäkäytännöt</b></p> <p>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja nestetasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hygienia- ja nestetason seuranta, asiakkaan pesujen toteutumisen seuranta</li> <li>- Pohteen infektiolääkärin/hygieniahoitajan vaihtuvat hygieniaohjeistukset aina käytössä</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Terveyden- ja sairaanhoito</b></p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ohjeistus kaikkien työntekijöiden saatavilla, perehdytetään toimintatapoihin, sairaanhoitajat ja esihenkilö seuraa toteutumista</li> <li>- Kuolemantapauksista on ohjeistus</li> <li>- Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito järjestetään aina tilanteen vaatimalla tavalla, sairaanhoitajien ohjeistuksella. Konsultoinnit voidaan tarvittaessa soittaa KOTAS-keskukseen ja päivystykseen sekä konsultoida suoraan lääkäreitä. Kiireettömien osalta voidaan varata aikaa kotihoidon lääkäreille.</li> <li>- Hammashoito kutsuu asiakkaat tarkastukseen oman ajastuksensa mukaisesti, hampaiden pesua ja hoitoa varten asiakkailla henkilökohtaiset ohjeet hammashoitolasta.</li> </ul> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voinnin arviointi, hoidon toteutus annetun ohjeen mukaisesti</li> <li>- Vuosikontrollit ja sovitut seurannat, kuten rr-mittaukset ja verikokeet ajantasaisesti</li> </ul> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vastaava ohjaaja/sairaanhoitaja</li> </ul> |
| <p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään 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 vastuhenkilö.</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Lääkehoidon suunnitelmaa arvioidaan vuosittain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?<br>Kotihoidossa lääkehoidosta vastaa esihenkilö ja sairaanhoitaja, toteutuksesta kotihoitoa tekevä työntekijä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b><br><br>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. |
| Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?<br>- Puhelinkontaktit, omaisen käydessä- keskustelut, asiakastietojärjestelmät                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)<br><br>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?<br>- Ei alihankintaa                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää 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 vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Työskentely asiakkaan kotona tapahtuvaa, jolloin pyritään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa miettimään turvallisuuteen liittyviä näkökulmia ja toimimaan sen mukaisesti.  
Asiakkaan hoidon jatkuvuus työntekijän sairastuessa: yrityksellä useampi työntekijä, joka työskentelee kotihoitossa, sijainen saadaan järjestettyä sairastuneen tilalle.

##### Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita 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?  
- Asiakstarpeen mukainen

Kotihoidon henkilöstörakenne  
1 esihenkilö/ sairaanhoitaja  
1 tiiminvetäjä/lähihoitaja



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2-4 sairaanhoitajaa<br>12 lähihoitaja/ ohjaaja<br>1 sosionomi/lähihoitaja<br>2 lh-opiskelijaa<br>1 fysioterapeutti<br>1 jalkojenhoitaja/lähihoitaja<br>2-4 hoiva-avustajaa<br>5 hoitoapulaista<br>2 siivoaja/hoitoapulainen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?<br>- Toimivapaisiin otetaan sijainen, pääasiallisesti keskiasteen/vastaavan koulutuksen käynyt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?<br>- Sijaisten osalta olemassa sijaisrekisteri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b><br><br>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?<br>- Käytetään sekä ulkoista hakua (MOL, lehti-ilmoittelu), että myös ”sisäisesti” = mikäli tarvitsee vakinaistaa työntekijä, arvioidaan työsuhteessa olevien työntekijöiden edellytykset tarvittavaan työsuhteeseen ja valitaan jo työsuhteessa oleva/ollut hlö.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?<br>- Arvioidaan työntekijän käyttäytymistä/vuorovaikutustaitoja/ymmärrystä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja päättämisen suhteen<br>- Tarkistetaan Suosikki-/Terhikki-rekisteri ja rikosrekisteriote                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b><br><br>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosujoaan sekä oma-valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.                                                                                                          |
| a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosujoaan?<br>- Käydään lävitse salassapitovelvollisuus, työntekijä täyttää salassapitovelvollisuuslomakkeen sekä saa perehdytyslomakkeen ja -materiaalit<br>- Perehdytys päivittäiseen työhön sekä yrityksen sääntöihin ja ohjeisiin.<br>- Asiakkaista on laadittu yksilökohtaiset kuvaukset toimintakyvystä ja tarvittavista ja sovituista asioista, kuinka toimia heidän kanssaan.<br>- opastetaan tietojärjestelmien käyttöön<br>- tietoturva-koulutus joka toinen vuosi ja työntekijän aloittaessa |
| b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?<br>- Tavoitteena kaikille työntekijöille koulutus x3/vuosi, toteutustapana pääosin yhteiset koulutukset. Tarpeen mukaan ammatilliseen lisäkoulutukseen on yksilöllisiä koulutuksia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Toimitilat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## Tilojen käytön periaatteet

Pääasiallisesti työskentelemme asiakkaidemme kotona sekä kotihoidon toimistolla. Kotihoidon toimisto sijaitsee keskeisellä paikalla Porkkatörmällä, tilat on vuokrattu Koillismaan palveluyhdistykseltä. Tiloissa on kaksi huonetta, toinen lukollinen huone toimii esihenkilön ja tiimivetäjän tiloina, jossa sijaitsee myös lukollinen lääkekaappi sekä hoitovälineitä, kuten asiakkaiden insuliinineulat, pistotarvikkeet, varalle verenpaine- ja happisaturaatiomittari, korvalamput sekä verinäytteenottovälineet. Toisessa isommassa tilassa on henkilöstön sosiaaliset tilat sekä toisella reunalla kirjaamistilat. Lisäksi rakennuksessa on wc ja pyykinpesumahdollisuus, kone on vuokranantajan. Vuokranantaja huolehtii rakennuksen viranomaishyväksynnöistä, kuten pelastus- ja rakennusvalvontaviranomainen.

## Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kotihoidolla on käytössään vain toimisto- ja wc-tiloja, jotka siivotaan säännöllisesti siistijän toimesta. Henkilöstön käytössä olevien tekstiilien pesu tapahtuu Porkkatörmällä Koillismaan Palveluyhdistyksen pesukoneella. Asiakkaiden luona he tai omaiset järjestävät siivouksen, pyykkejä pestään kodeissa.

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa 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.

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

Laitteet testataan kerran kuukaudessa, niistä hälytykset menevät Pohteelle, joka ilmoittaa hälytyksistä tarvittaessa meille.

## Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

- Fysioterapeutin/myyjän antama ohjaus sekä asiakkaalle että henkilöstölle, asiakkailla on omat apuvälineet ja laitteet, kotihoito ei hanki niitä, mutta tehdään tilauksia asiakkaan puolesta.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tarja Heikkala p 050 3686947

## Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja 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. Laatomalla 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 potilasasiakirjatietojen erillisyyss. 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?  
- Salassapitovelvollisuuslomakkeen allekirjoitus, aika ajoin käydään lävitse mitä tietosuoja/henkilötietojen käsittely tarkoittaa, tietoturvakoulutus säännöllisesti

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?  
- Aika ajoin pidetään yrityksen yhteisiä koulutuksia, johon veloitetaan osallistumaan, lisäksi kannustetaan osallistumaan itsenäisesti erilaisiin koulutuksiin, joista osasta korvataan työaika.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?  
- Pääaulan Ilmoitustaululla Kiviharjun Palvelutalossa sekä yksikön toimistossa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Anna Nevala 044 351 9000  
anna.nevala@seviset.net

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, 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.

05.03.2024 tulleen palautteen perusteella yksikön omavalvontasuunnitelmaa tarkennettu ja kuvattu vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä ja asiat on käyty läpi tiimipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Perehdytysohjeistusta tarkennettu.

01/2025 yhteinen tiedotuskanava työpuhelimissa.

01/2026 Hilka -toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Kuusamo 16.5.2017/ päivitetty 8.9.2021/päivitetty 10.08.2023/päivitetty 15.02.2024 / päivitetty 11.4.2024/18.02.2025/02.02.2026

Allekirjoitus

Heli Karvonen



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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.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)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omaavonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa  
<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijaty/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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>