



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 RISKIENHALLINTA .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	18

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### Palveluntuottaja

Nimi Stella Kotipalvelut Oy (osa 9Lives Groupia). Omavalvontasuunnitelmassa käytetään 9Lives yritysnimeä, koska Stella Kotipalvelut on osa 9Livesiä.

Y-tunnus 0968381-3

#### Hyvinvointialue

Kunnan nimi Espoo, Kauniainen

Sote-alueen nimi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

#### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Stella Kotipalvelut Uusimaa

Katuosoite Kutomotie 2

Postinumero 00380

Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto; Kotihoito, vanhukset, mielenterveysasiakkaat, omaishoito, kotihoidon tukipalvelut, lapsiperheiden kotipalvelut (1.11.2021)



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

Esihenkilö Soile Glad-Wahlberg

Puhelin 046 9224660

Sähköposti: [soile.glad-wahlberg@9lives.fi](mailto:soile.glad-wahlberg@9lives.fi)

### **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta

Terveystuon lura myönnetty 2.3.2015, päivitetty 13.12.2022

Palvelu, johon lura on myönnetty

Yksityiset terveydenhuollon palvelut, kotisairaahoito

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.4.2014, päivitetty 10.5.2021, lähetetty päivitettäväksi vastuuhenkilön osalta ja toimintakuntien osalta 4/2023.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ei.

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Kotihoito tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen asiakassuunnitelman avulla sekä toimintakykyä edistävällä ja tukevalla työotteella. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Stella Kotipalvelut Oy:n palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoitamista kotioloissa. Palvelumme sisältää tavanomaisen hoiva- ja hoitotyön. Kotihoito tarjoaa myös lyhytaikaista toipilasapua esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Tavallisimpia kotihoidon piiriin kuuluvia palveluita ovat mm. asiointiapu, kotiaskareet, ulkoilu asiakkaan kanssa, seurustelu,

hygieniahoido, ruuanlaitto, asiakkaana lääkehoidon toteuttaminen (reseptien hankkiminen, uusiminen, apteekkiasiointi ja lääkejaot) ja seuranta, verenpaine seuranta sekä verensokeri seuranta.

Stella Kotipalvelut Oy tuottaa pääsääntöisesti ostopalveluna kotihoitoa. Asiakkuuden alkaessa kunnallinen kotihoito laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä Stella Kotipalvelut Oy:n ja asiakkaan sekä hänen omaistensa kanssa. Yksityisen kotihoidon palveluiden aloituksen yhteydessä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaan avun tarve sekä laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaalle selvitetään kartoituskäynnin yhteydessä/asiakassopimuksen tekovaiheessa sopimuksen sisältö sekä asiakasmaksut.

Kotihoito opastaa myös apuvälineiden lainauksessa. Kun kyseessä on hyvinvointialueen kotihoidon ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas, Stella Kotipalvelut Oy:n kotihoidon sisältö perustuu hyvinvointialueen tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä hyvinvointialueen ja Stella Kotipalvelut Oy:n väliseen sopimukseen.

Kirjaaminen tapahtuu Stella Kotipalvelut Oy:n käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Eri tilaajien asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmiin kirjaaminen määritellään Stella Kotipalvelut Oy:n ja tilaajan välisessä sopimuksessa.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Stella Kotipalvelut Oy:n eettiset ohjeet perustuvat arjen työssämme noudatettavaan periaatteisiin, kuten erinomaiseen asiakaskokemukseen, työntekijöiden tasa-arvoisuuteen sekä arvoihimme, jotka ovat aitous, ammattitaito ja ratkaisuhenkisyys. Arjessamme arvot tarkoittavat, että kohtelemme jokaista ihmistä yksilönä, asetamme omat laatuvaatimuksemme aina korkealle ja suunnittelemme palvelut kullekin asiakkaallemme yksilöllisesti. Eettisen ohjeistuksen taustalla toimintaamme ohjaavat ammattieettiset periaatteet, säännöt, toimintaohjeet ja lait.

Stella Kotipalvelut Oy:n liikeideana on tuottaa korkealaatuista hoitajakeskeisiä sote-palveluita Suomessa. Liiketoimintaperiaattemme perusteena on vaatimusten noudattaminen, luotettavuus, vastuullisuus sekä hyvät liiketoimintakäytännöt. Laatuasiat ja eettiset periaatteet ovat etusijalla kaikkien ja yksiköiden ja työntekijöiden toiminnalle, ja niitä pidetään olennaisena osana jokaisen työntekijän päivittäistä toimintaa. Kehitämme laatu toimintaa kaikilla organisaatiotasoilla. Laatu työtämme ohjaavat yhtiön arvot: inhimillisuus, ammattitaito, luotettavuus, innovatiivisuus ja ilo.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla

esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

9Lives Oy:n eettiset ohjeet perustuvat arjen työssämme noudatettavaan periaatteisiin, kuten erinomaiseen asiakaskokemukseen, työntekijöiden tasa-arvoisuuteen sekä arvoihimme, jotka ovat aitous, ammattitaito ja ratkaisuhenkisyys. Arjessamme arvot tarkoittavat, että kohtelemme jokaista ihmistä yksilönä, asetamme omat laatuvaatimuksemme aina korkealle ja suunnittelemme palvelut kullekin asiakkaallemme yksilöllisesti. Eettisen ohjeistuksen taustalla toimintaamme ohjaavat ammattieettiset periaatteet, säännöt, toimintaohjeet ja lait.

Eettiset ohjeemme ovat 1. Välittävä ja kunnioittava asiakkaiden kohtaaminen. 2. Tasa-arvoisuus ja hyvinvointi työyhteisössä. 3. Vastuullisuus toiminnasta yrityksenä. 4. Avoimuus ja luottamuksellisuus toiminnassa. 5. Raportoimme eettisistä epäkohdista, yrityksen verkkosivuilla on linkki eettisten epäkohtien ilmoituksia varten

<https://www.firstwhistle.fi/9lives##>

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

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

Tarkat riskienhallinnan ohjeet löytyvät henkilökunnan tilasta.

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita. Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet.

#### Riskien tunnistaminen

Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatu-poikkeamat tai niiden mahdollisuus tulee esille tiimipalaverissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa. Lisäksi työntekijöitä ohjeistetaan raportoimaan tunnistetuista epäkohdista tai laatu-poikkeamista lähiesimiehelle, joka on velvollinen viemään asiaa eteenpäin. Työntekijät ja esimiehet tekevät

vaaratapahtuman ja/tai läheltä piti -tapahtuman havaitessaan sellaisen IMS-vaaratapahtumajärjestelmään.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta suullisesti, puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi 9Livesin kotisivuilla on sähköinen palautelomake. Väärinkäytösten ja eettisten epäkohtien ilmoituskanava on myös asiakkaiden, omaisten ja sidosryhmien käytössä.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Toiminnan ennakointi on ensisijaista. Jo tapahtuneet haittatapahtumat tai läheltä piti -tapahtumat kirjataan ja raportoidaan välittömästi ja jatkotoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan. Myös turvallisuushavainnot kirjataan. Vaaratapahtumat kirjataan IMS-järjestelmään. Haittatapahtumat, kuten lääkepoikkeamat kirjataan lisäksi Domacare-asiakastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan yhteyttä pian tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä. Stellasta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan IMS-järjestelmään, joka lähetetään esihenkilölle. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset niiden luonteen perusteella ja tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään; esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita.

Poikkeamaprosessi käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan kanssa ja heitä muistutetaan/neuvotaan poikkeamailmoitusten tekemisestä matalalla kynnyksellä. Poikkeamiin liittyen emme etsi syyllisiä vaan se toimii opetustilanteena ja laadun parantamisen työkaluna.

Poikkeamaprosessi on kuvattu IMS:ssä ja henkilökunnalla on kirjalliset ohjeet käytettävissä IMS:ssä ja toimistolla. Henkilöstö voi kirjautua IMS:iin QR-koodilla, joka mahdollistaa IMS:n käyttämisen mobiilisti.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja

niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Poikkeamien käsittely ja korjaavat toimenpiteet kirjataan IMS-järjestelmään, johon ne on tallennettuna.

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, asiaan reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan, työntekijän, esimiehen tai lääkärin kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Haittatapahtumia käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa ja mietitään yhdessä toimintatapoihin muutoksia, jotta vastaavalta vältytään jatkossa. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi tiimipalavereissa. Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Esimies ja vaaratapahtumajärjestelmän pääkäyttäjät analysoivat säännöllisesti kertynyttä tietoa ja sen käsittely on jatkuvan kehittämisen perusta.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Toimenpiteistä, muutoksista työskentelyistä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa, joiden muistiot ovat kaikkien luettavissa tiimikansiosta, sisäisin viestein sekä asiakastietojärjestelmän viestikanavien kautta ja lisäksi tarvittaessa henkilökohtaisesti. Yhteistyötahoille muutokset ilmoitetaan pääsääntöisesti sähköpostitse tai puhelimitse.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Palvelupäällikkö Soile Glad-Wahlberg

Palvelukehityspäällikkö Silla Tenkula

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Soile Glad-Wahlberg, p. 046 922 4660

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa maaliskuussa sekä tarkastetaan lokakuussa. Omaavontasuunnitelman päivitys on aikataulutettu esihenkilöiden vuosikelloon.



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on toimistolla kaikkien saatavilla. Lisäksi se on tallennettu 9Lives Oy:n kotisivuille.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan palvelujen tarve ja arviointi perustuu aina yksilölliseen arviointiin asiakkaan kotona yhteistyössä asiakkaan kanssa. Arviointiin osallistuu myös mahdollisuuksien mukaan asiakkaan omainen tai muuten asiakkaan asioita hoitava edustaja, hyvinvointialueen kotihoito sekä palvelutarpeen arviointia tekevät yksiköt. Palvelutarpeen arviointi tehdään osto- ja palveluseteli asiakkailla hyvinvointialueen toimesta RAI-arviointimennettelmää käyttäen sekä luomalla jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka siirretään yksikköme tietojärjestelmään. Palvelujen tarpeen arviointi jatkuu koko asiakassuhteen ajan. Väliarviointi tehdään kolmen kuukauden välein yhdessä hyvinvointialueen kanssa hankintasopimuksen mukaisesti. Väliarvioinneissa arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja hoidon tarvetta. Arvioinnit toimitetaan hyvinvointialueelle sähköisesti osoitteeseen [ostopalvelusairaanhoitajat@luvn.fi](mailto:ostopalvelusairaanhoitajat@luvn.fi). Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen päätöksen mukaisesti, joka määritelty yhdessä palveluntuottajan ja palvelun tilaajan toimesta.

Palvelujentarve kartoitetaan ensikäynnillä, joka on maksuton asiakkaalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma suunnitellaan ja tehdään kaikille asiakkaille asiakasryhmästä riippumatta yksilöllisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, yhdessä asiakkaan kanssa sekä myös yhteistyötahomme pyynnöstä kuten hyvinvointialueen. Asiakkaan voinnista sekä palvelujen tarpeesta raportoidaan säännöllisesti palvelujen tilaajalle.

Asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin ensikäynneillä ja väliarvioinneille mahdollisuuksien mukaan.

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelma luodaan todetun tarpeen mukaisesti ensikäynnillä tai yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa seurataan päivittäin sekä raportoidaan päivittäisillä kirjauksilla. Tarvittaessa muutosten tarpeesta raportoidaan herkästi vastaavaa sairaanhoitajaa tai hyvinvointialueen yksikköä jolloin tarpeen mukaan tehdään uusi palvelutarpeen arvio. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään aina kulloisenkin tilanteen ja avuntarpeen määrittelemälle tasolle. Säännöllinen





**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

välisarviointien teko sekä RAI-mittariston tuoma tieto avustavat sekä tukevat palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämistä.

Asiakkaalle tarjotaan riittävästi tietoa saatavilla olevista vaihtoehtoista sekä asiakkaan oikeuksista kotipalveluihin ja tukipalveluihin. Asiakkaan itse määrittämisoikeus sekä toive hoidon toteutumiseen kuullaan aina käynneillä sekä arviointitilanteissa.

Uuden asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan aina selkeästi asiakkaan tietoihin. Asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka pääasiallisesti huolehtii asiakkaan hoidon toteutumisesta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Omahoitaja päivittää tarpeen mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan sekä palvelun tilaajan kanssa.

Henkilökunnan perehdytyksessä painotetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tärkeyttä asiakkaan hoidon laadun ja oikeaoppisen toteutumisen takaamiseksi.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on asiakastyön kulmakivi, joka ohjaa päivittäistä toimintaa. Asiakasta tuetaan omassa arjessaan ja hänen tahtoaan kunnioitetaan.

Jos asiakkaan kotona tarvitaan rajoittavia toimenpiteitä, niistä on aina erikseen hoitavan lääkärin määräys, joka päivitetään kolmen kuukauden välein tai tilanteen muuttuessa. Rajoittavista toimenpiteistä on olemassa erillinen ohjeistus työntekijöille. Ohje on nähtävillä toimistolla. Asiaa käydään säännöllisesti läpi tiimipalaverissa ja koulutuksissa.

Yksikössä ei ole rajoittavia välineitä, ne ovat tarvittaessa asiakkailla kotona. Tyypillisimmin käytetään sängyn laitojen nostamista tippumisvaarassa olevalle asiakkaalle.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiallinen kohtelu varmistetaan jo työntekijän perehdytysvaiheessa. Lisäksi palautteiden perusteella epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi työntekijän kanssa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään ohjeistuksen mukaisesti. Jos niillä ei ole vaikutusta, voidaan työsuhde päättää.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne. Asiasta keskustellaan avoimesti, tarvittaessa keskusteluun otetaan työntekijät mukaan. Lisäksi käydään läpi korjaavat



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

toimenpiteet ja suunnitellaan yhdessä toteutus ja seuranta. Tarvittaessa asia ohjataan potilas- tai sosiaalihenkilölle käsiteltäväksi.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämiseksi**

Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistetaan omavalvonnan ja laadun kehittämiseen siten, että heidän palautteidensa perusteella toimintaa tarkastellaan ja tarvittaessa kehitetään. Asiakaspalautteita kerätään puolivuositain asiakastytyväisyyskyselyn muodossa, saadut tulokset käsitellään ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään. Asiakkailla on mahdollisuus jättää palautetta myös 9Livesin verkkosivujen kautta tai puhelimitse ja sähköpostitse. Palvelupäällikkö on tavoitettavissa virka-aikaan. Saatu palaute dokumentoidaan IMS-järjestelmään, jossa seurataan palautteiden määriä ja aiheita.

Palautteet nähdään arvokkaana kehitysmahdollisuutena, niitä käydään läpi yksikössä, esiin nousseet kehitysideat huomioidaan ja hyödynnetään yhteistyössä omaisten ja työyhteisön kanssa.

## **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja Soile Glad-Wahlberg, palvelupäällikkö

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Organisaatiossa on oma potilasasiamies: Riina Fredriksson, [riina.fredriksson@9lives.fi](mailto:riina.fredriksson@9lives.fi)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838, [sosiaali.potilas-asiames@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilas-asiames@luvn.fi)

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029 5536901 ja ruotsiksi 029 5536902.

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

Ne käydään läpi päällikkötasolla, käsitellään moniammatillisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kaikki dokumentoidaan IMS-järjestelmään.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakastyön perusta on asiakaslähtöinen ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittava työote. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Asiakas otetaan aina mukaan häntä koskeviin asioihin ja hänen mielipidettään kuunnellaan ja kunnioitetaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen: Asiakasta avustetaan sopimuksen mukaan.

Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti joka asiakastapaamisella. Havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Väliarvioita tehdään kolmen kuukauden välein, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja asiakkaan vointi kartoitetaan suhteessa aiempiin väliarvioihin. Muuttuviin tilanteisiin reagoidaan ja tieto viedään tarvittaessa ostopalveluiden kotihoidoille/lääkärille tai tiimin omalle sairaanhoitajalle.

### Ravitsemus

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa ja kaikki toiminta on suunniteltu asiakkaan toiveita kunnioittaen. Käytössä on tukipalveluita, kuten kauppapalvelu, ateriapalvelu ja osa asiakkaista käyvät ruokaloissa syömässä. Myös omaiset huolehtivat asiakkaiden ruoka-huollon toteutumisesta yhteistyössä Stella Kotipalvelut Oy:n kanssa.

Ravitsemus ja ruokailu toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti huomioiden iäkkäiden ravitsemussuosituksen sekä asiakkaan terveydentila ja mieltymykset huomioiden.

Ravitsemuksen tasoa seurataan mm. painon seurannalla, ravitsemus huomioidaan asiakaskäynneillä ja se raportoidaan asiakastietojärjestelmään.

## Hygieniakäytännöt

Stella Kotipalvelut Oy:n asiakasta hoidetaan omassa kodissaan tai hoitolaitoksessa omassa huoneessaan. Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen työntekijän päivittäiseen toimintaan. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti hygienia-asioihin ja aseptisiin käytäntöihin.

Asiakkaalle viedään omat kertakäyttöiset hoitotarvikkeet: maski, käsidesinfektioaine, tehdaspuhtaat käsineet, kertakäyttöisiä tavaroita hoidon tarpeen/arvion mukaan, jotka ovat asiakaskohtaisia. Jokaisella on mukana omat käsidesinfektiopullot. Monikäyttöiset hoitovälineet, kuten verenpainemittari ja stetoskooppi tuodaan mukana asiakkaan luokse ja käytön jälkeen käsitellään pintadesinfektioaineella asiakkaiden välillä. Työt suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan puhtaasta likaiseen. MRSA-, ESBL-, VRE-, CPE-kantajat/altistuneet, jos tiedossa, hoitaa vain yksi hoitaja ja raportoidaan henkilökuntaa suojauksista. Käytämme kirurgista suunenäsuojaa kaikissa asiakastilanteissa johtuen valitsevasta COVID-19-tilanteesta.

Kaikissa asiakaskontakteissa ja kaikissa ammattiryhmissä noudatamme tavanomaisia varotoimia, mm käsien desinfiointi, suojainten käyttö, eritetahradesinfektio, puhdas hoitoympäristö, verivarotoimet.

Yksikössä ei ole omaa pyykkihuoltoa. Asiakkaiden vaatteita pestään heidän omassa kodissaan tarvittaessa ja sopimuksen mukaisesti. Yksikössä toimistotiloja siivoaa ulkopuolinen siivousyritys kahdesti viikossa.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden suunhoito sekä kiireetön sairaanhoito toteutetaan asiakkaita ja omaisia ohjaamalla. Heitä ohjeistetaan hakeutumaan kiireettömän terveydenhuollon puoleen, tarvittaessa ajanvarauksissa ja muissa asioissa avustetaan. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa hoitaja konsultoi vastaavaa sairaanhoitajaa ja tarvittaessa hälyttää ensihoidon tekemään hoidon tarpeen arvion ja tarvittaessa huolehtimaan jatkokuljetuksesta. Kuolemantapauksissa toimitaan siten, hoitaja on yhteydessä Stella Kotipalvelut Oy:n sairaanhoitajaa, joka ottaa yhteyden kotihoitoalueen nimettyyn lääkäri, joka toteaa kuoleman ja hoitaa viralliset paperiasiat, kuten hautausluvat. Kotikuolemista ilmoitetaan poliisille, joka tulee tekemään tutkinnan. Lääkärin kanssa sovitusti omaisia tiedotetaan asiasta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa noudatetaan ja päivittäistä terveydentilaa seurataan ja raportoidaan päivittäiskirjaamisella. Muuttuneisiin tilanteisiin reagoidaan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja.

## **Lääkehoito**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun toiminta muuttuu. Lääkehoitosuunnitelman päivitys on kirjattu esihenkilön vuosikelloon. Vuosittain tarkastetaan myös henkilöstön ammatinharjoittamis- ja lääkeluvat. Vanhentuvia lääkelupia seurataan kuukausittain.

Lääkehoitosuunnitelma on toimistolla henkilöstön saatavilla ja se käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa. Lääkehoitosuunnitelmassa on lukukuittaus, jolla työntekijä osoittaa perehtyneensä dokumenttiin.

Lääkehoidosta vastaa ylilääkäri Mats Rönback. Lääkehoidon toteutumisesta vastaa vastaavat sairaanhoitajat. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan toteuttamastaan lääkehoidosta. Tarkka vastuujako ja lääkelupaprosessi on esitetty lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelma on saatavissa toimiston henkilöstötilassa.

## **Monialainen yhteistyö**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Puhelimitse ja sähköisesti (mm. turvasähköpostitse).

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään arjessa jatkuvasti huomiota. Kun työntekijät havaitsevat asiakkaan luona turvallisuusriskejä, hän tuo ne esihenkilön ja työyhteisön tietoon. Esihenkilön velvollisuutena on viedä asiaa eteenpäin ja tehdä tarvittavat toimenpiteet. Lisäksi henkilökunta tuntee vanhuspalvelulain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja sitä käydään perehdytyksessä läpi ja asiaa pidetään säännöllisesti esillä palavereissa ja koulutuksissa.

## **Henkilöstö**

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

Yksikön toiminnasta vastaa palvelupäällikkö, joka vastaa päivä- ja yövuoron lähiesihenkilötyöstä. Kaksi työnjakajaa hoitaa reititykset ja vastaa kentältä tuleviin tiedusteluihin. Lisäksi yksikössä työskentelee kaksi vakituista sairaanhoitajaa ja kuusi keikkasairaanhoitajaa. Lähihoitajia on vakituksia 8. Keikkalähihoitajia on 28. Muita kuin lähihoitajia 12, joista sosionomeja 3, lähihoitajaopiskelijoita 7 ja hoitajia 2. Yökotihoitossa työskentelee kuusi lähihoitajaa. Henkilöstömäärä elää tilanteen muuttuessa.

Stella Kotipalvelut Oy:llä on puitesopimuksella henkilöstöä, jota käytetään äkillisiin resurssivajeisiin sekä pidempiin sijaisuuksiin tarvittaessa. Lisäksi tarvittaessa henkilöstövuokrauksen kautta.

Työvuorosuunnittelusta huolehtii lähiesihenkilö yhdessä työnjakajan kanssa. Päivittäisresursointi toteutetaan työnjakajan toimesta. Työvuorosuunnittelua tehdään hyvissä ajoin ennen työvuorolistojen julkaisua, päivittäisresursointia tehdään päivittäin ja ennakoivasti. Loma-ajat ennakoidaan ja sijaisia palkataan tarpeen mukaan.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilön ja 1.7.2023 alkaen lähiesihenkilön työnjako määritellään ja työtehtävät jaetaan. Työtehtävät ja vastuut ovat selkeät ja he tekevät yhteistyötä. Työn sisältöä käydään säännöllisesti läpi ja sitä muokataan tarpeen vaatiessa. Kehityskeskusteluissa nousevia asioita viedään eteenpäin.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Ennakoiva resursointi on henkilöstön riittävyyden kulmakivi. Henkilöstöpalavereissa käydään läpi asioita. Henkilöstö voi myös kahden tuoda esihenkilölleen esille hoitotyön haasteita ja muita työtä kuormittavia asioita. Lisäksi resursoidaan henkilöstön määrää riittäväksi.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota koulutukseen ja soveltavuuteen alalle sekä asiakastyöhön. Lisäksi haastattelussa huomioidaan kielitaitovaatimukset. Rekrytointi on tasa-arvoista.

Rekrytointivaiheessa huomiota kiinnitetään huomiota työntekijän soveltavuuteen ja luotettavuuteen. Työ- ja opiskelutaustat selvitetään ja suosittelijoille soitetaan. Jokaisen rekrytoitavan henkilön ammatinharjoittamispätevyys tarkastetaan JulkiTerhikistä ja tutkintotodistuksista. Lisäksi lasten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Henkilöstö perehtyy oma-aloitteisesti Vuolearning-oppimisalustan kautta. Lisäksi heille annetaan henkilökohtaista perehdytystä esihenkilöiden ja hoitajien toimesta.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuurin ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työntekijä perehtyy tarpeen mukaan 2-5 päivää kokeneen kollegan mukana ja tarvittaessa perehdytysaikaa pidennetään. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa toimistolla sekä 9Lives Oy:n kotisivuilla ja se kuuluu osana uuden työntekijän perehdytystä.

Täydennyskoulutusta järjestetään sekä talon sisällä omaa ammattitaitoa hyödyntäen sekä ostopalveluhyvinvointialueiden koulutustarjontaa hyödyntäen. Työntekijöitä kannustetaan myös hakeutumaan ulkopuolisiin koulutuksiin ja koulutuksia myös ostetaan tarvittaessa.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Henkilökunnan tiedossa on hyvin sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus, ohjeistus siitä on toimistolla näkyvillä. Lisäksi asiaa nostetaan säännöllisesti esiin palavereissa ja koulutuksissa. Lisäksi työntekijä on velvollinen tuomaan asiat lähiesihenkilön tietoon ja esihenkilö on velvollinen viemään niitä eteenpäin. 9Lives Oy:n kotisivuilla on myös eettisten epäkohtien ilmoituskanava, jonne kuka tahansa voi tehdä halutessaan nimettömän ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta. Ilmoitukset käsitellään tapauskohtaisesti esihenkilön toimesta. Eettisen epäkohdan ilmoituskanavan kautta tulevat ilmoitukset käsitellään erikseen.

## Toimitilat



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

9Lives Oy:llä on käytössä yhteiset toimistotilat Pitäjänmäellä, jossa työskentelee vastaavat sairaanhoitajat, lähiesihenkilöt, palvelupäälliköt sekä hallinnon henkilökuntaa. Kentän työntekijät aloittavat ja lopettavat työpäivänsä toimistolla ja toimistotiloja hyödynnetään koulutuksissa ja palaverissa sekä taukotilana. Suihkutilat sijaitsevat samassa rakennuksessa kellarikerroksessa.

Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona tai palvelutaloissa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen kulkulätkä, jolla he pääsevät kulkemaan toimistotiloissa. Lisäksi kaikissa autoissa ja kentän työntekijöillä käytössä olevassa mobiili-asiakastietojärjestelmässä on GPS-seuranta. Henkilöstö käyttää MapOn-reittiseurantajärjestelmää.

9Lives Oy ei tuota turva- ja kutsulaitteiden palveluita. Jos asiakkaalla on sellainen kotona käytössään, niiden toimintakunnon ja esim. latauksen varmistaminen kuuluu työntekijälle.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Apuvälineet hankitaan ostopalveluasiakkaille yhteistyössä ostopalvelun kotihoidon kanssa. Erillisen sopimuksen mukaan apuvälineen käytön ohjaus tapahtuu ostopalvelukotihoidon toimesta tai Stellan kotipalvelun henkilökunnan toimesta. Osa asiakkaista hakevat apuvälinelainaamosta itse välineitä, jolloin ohjaus tapahtuu apuvälinelainaamon henkilökunnan toimesta.

Vaaratilanneilmoitukset viedään IMS-vaaratapahtumajärjestelmään ja käsitellään. Jos vaaratilanne on akuutti, siitä informoidaan lähiesimiestä viivytyksettä ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään. Lisäksi kustakin laitteesta on laiterekisterin tiedot, josta löytyy mm. maahantuojaan yhteystiedot ja toimintaohjeet.

Terveydenhuollon laitteiden menettelyohjeet on esitetty organisaatiomme terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmassa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitaja Jani Juopperi p. 044 7376346

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

### **Asiakastyön kirjaaminen**



Asiakastyön kirjaaminen on yksi perehdytyksen osa-alue. Päivittäiskirjausta seurataan lähiesihenkilön toimesta. Tarvittaessa lisäperehdytystä annetaan.

Stella Kotipalvelut Oy:llä on käytössä reaaliaikainen kirjaaminen. Ohjeistuksen mukaan asiakastyön kirjaaminen toteutetaan asiakaskäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Sairaanhoidajat seuraavat kirjauksia. Tarvittaessa esihenkilö seuraa, että kirjaukset toteutuvat viipymättä ja asianmukaisesti.

Koulutuksen, perehdytyksen avulla sekä lähiesihenkilön toimesta. Tarvittaessa konsultoidaan tietosuojavastaavaa ja lakimiehiä. Perehdytyksessä hoitaja käy 9Lives Oy:n GDPR-koulutuksen.

Tietoturva ja tietosuoja ovat yksi perehdytyksen osa-alueita, jotka käydään perehdytyksen yhteydessä läpi. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa, erityisesti muutosten yhteydessä. Kaikki vakituiset työntekijät käyvät tietoturvakoulutuksen organisaation ohjeen mukaisesti. Toimintaohje tietoturvaloukkauksen ilmoittamisesta on nähtävillä henkilökunnan taukotilassa ja omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Limnell, [marko.limnell@9lives.fi](mailto:marko.limnell@9lives.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Jatkuva kehitystyö ja uusien toimintatapojen innovointi.



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys Helsinki 17.5.2023

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Soile Glad-Wahlberg