

# Omavalvontasuunnitelma

## Henkilökohtainen apu



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

|  |    |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....                    | 3  |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....                   | 4  |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....        | 5  |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....                             | 8  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                          | 13 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....                        | 17 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS .....                                  | 20 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... | 23 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....                  | 24 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....                    | 25 |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi 9Lives/Stella kotipalvelut oy Y-tunnus 0968381-3

Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kunnan nimi Kuopio

Kuntayhtymän nimi Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri (PSSHP)

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Henkilökohtainen apu/ Avustajapalvelut

Katuosoite Siunauskappelintie 2

Postinumero 70110

Postitoimipaikka Kuopio

Sijaintikunta yhteystietoineen:

postiosoite: PL 227, 70101 Kuopio

Käyntiosoite: Tulliportinkatu 15 H 3.krs

sähköpostiosoite: vammaispalvelut@kuopio.fi P. 017 186 366

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vammaisten, pitkäaikaissairaiden sekä ikäihmisten henkilökohtainen apu: Päivittäinen sekä vapaa-aika, 17 henkilöä

Esihenkilö Marja Aittapelto

Puhelin 044 749 6552 Sähköposti marja.aittapelto@9lives.fi

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.4.2014

Palveluala, joka on rekisteröity Henkilökohtainen apu

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Aluevastaava Pinja Öman ja tiimivastaava Marja Aittapelto, suunnitelmaa päivitetään toiminnan muuttuessa ja henkilöstöltä kerätyn palautteen avulla.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Tiimivastaava Marja Aittapelto, p. 044 749 6552

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja ainakin vuosittain maaliskuussa omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja tarvittaessa päivitetään. Ennen päivittämistä työryhmässä tehdään arvio omavalvontasuunnitelman toteutumisesta menneen vuoden aikana.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on 9Lives Oy:n toimistossa julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävillä myös yrityksen nettisivuilla, osoitteessa <https://9lives.fi/>.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Terveyspalveluyritys 9Lives on ostanut Stella Kotipalvelut Oy:n koko osakekannan 20.12.2021. Stella Kotipalveluiden henkilöstö siirtyy osaksi 9Livesia vanhoina työntekijöinä. Yritysten toiminnot yhdistettiin täysimittaisesti vuoden 2022 aikana. 9Lives tunnetaan ensihoidon, hengityshalvauspotilaiden hoidon sekä koronatestauksen erikoisosajana. Toimintaa jatkuu alkuun Stella kotipalvelut Oy nimen alla henkilökohtaisen avun palveluissa.

Yrityksemme liikeidea on tuottaa korkealaatuisia liikkuvia hoitajakeskeisiä sote-palveluita kaikkialla Suomessa; kasvamme vahvasti lisäksi sote-alan etäpalveluissa. Liiketoimintaperiaatteidemme perustana on vaatimusten noudattaminen, luotettavuus, vastuullisuus sekä hyvät liiketoimintakäytännöt. Laatuasiat ja eettiset periaatteet ovat etusijalla kaikkien yksiköiden ja työntekijöiden toiminnalle, ja niitä pidetään olennaisena osana jokaisen työntekijän päivittäistä toimintaa.

Kehitämme laatutoimintaa kaikilla organisaation tasoilla. Laatutyötämme ohjaavat yhtiömme arvot: ihmisläheisyys, ammattitaito, luotettavuus, innovatiivisuus ja ilo. Omistajiemme, johtomme ja henkilöstömme motivoitunut ja ammattitaitoinen tapa toimia mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen muuttuvien vaatimusten mukaiseksi.

Henkilökohtaisessa avussa palveluitamme ovat henkilökohtainen apu sekä avustajapalvelut. Tarvittaessa voimme tuottaa myös ammatillista henkilökohtaista apua. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (1987/380) mukaista palvelua. Henkilökohtainen apu mahdollistaa itsenäistä ja omaehtoista elämää vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille. Autamme asiakasta niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

- Päivittäisissä toimissa sekä kodin askareissa
- Asiointikäynneillä
- Työssä ja opiskelussa
- Harrastuksissa ja vapaa-ajanvietossa
- Yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- Sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Meille on tärkeää, että henkilökohtainen avustaja tuntee asiakkaan, ja asiakas voi tuntea olonsa turvalliseksi avustajamme kanssa. Asiakkaamme tyytyväisyys on paitsi toimintamme lähtökohta, myös sen päämäärä. Olemme sitoutuneet toimintamme jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen palvellaksemme mahdollisimman tehokkaasti; hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde on meille arvokas asia. Uskomme myös, että asiakaslähtöinen ja ratkaisukeskeinen toimintatapa on avain kaikkien osapuolten menestykseen sekä kestävään kumppanuuteen.

Henkilökohtaista apua tuotetaan vammaispalvelun ostopalveluna ja henkilökohtaisen avun palvelusetelillä. Tällöin hyvinvointialue antaa asiakkaalle päätöksen palvelun määräästä, jolla asiakas saa itse valita palveluntuottajan palveluntuottajarekisteristä.

Avustuspalveluita voidaan tuottaa myös itsemaksaville asiakkaille tai vakuutusyhtiön maksamana palveluna.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

*Me teemme töitä inhimillisyyden ytimessä.*

*Välitämme, autamme ja pelastamme.*

*Kohtaamme toisen ihmisen ilman ennakkoluuloja ja näemme ihmisen mittaamattoman arvon.*

*Työmme ei ole aina helppoa, ei todellakaan.*

*Me katsomme kipua, pelkoa, surua ja yksinäisyyttä silmästä silmään. Sekin kuuluu ihmisyyteen.*

*Mutta työmme on onneksi myös naurua, onnistumisen iloa, hyvää yhteishenkeä ja keskinäistä kunnioitusta.*

*Emme vain huolehdi muista, vaan meistä pidetään huolta.*

*Me olemme inhimillisyyden edelläkävijöitä.*

*Meitä ajaa eteenpäin halu ja tarve tehdä hyvää.*

*Etsimme määrätietoisesti uusia tapoja rakentaa parempaa tulevaisuutta.*

*Sillä meillä on ammattina ihminen.*

9Lives Oy:n arvot ovat:

### Ihmisläheisyys

Kunnioitamme, autamme ja arvostamme niin asiakkaitamme kuin työkavereitamme. Meillä on hyvä olla työssämme, ja meidän asiakkailamme on hyvä olla meidän kanssamme. Teemme työtä ihmisenä ihmiselle.

### Ammattitaito

Yrityksessämme ammattitaitoa arvostetaan ja kehitetään. Jokainen meistä haluaa kehittää omaa osaamistaan ja siihen tarjotaan hyvät mahdollisuudet. Haluamme auttaa myös toisiamme kehittymään ja menestymään. Teemme työmme niin, että voimme olla siitä ammattilaisena ylpeitä.

## **Luotettavuus**

Pidämme sen, minkä lupaamme. Luotamme työkavereihimme ja olemme itse luottamuksen arvoisia. Me ymmärrämme, että se ihminen, johon luotetaan ja joka saa loistaa omilla kyvyillään, antaa täyden panoksensa. Kannamme vastuamme toisistamme, asiakkaista ja ympäristöstä.

## **Innovatiivisuus**

Alamme tarvitsee uudistajia. Kokeilemme, kehitämme ja otamme käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologioita, jotka sujuvoittavat työntekijöidemme ja asiakkaidemme arkea. Teknologia ei ole meille itseisarvo, vaan se on väline tehdä merkityksellisiä asioita paremmin. Arvostamme kehitysideoita ja sanomme mieluummin kyllä kuin ei.

## **Ilo**

Teemme työmme ammattitaidolla, mutta pilke silmäkulmassa. Työ on parasta, kun se on merkityksellistä ja meillä on hauskaa töissä. Tahdomme tuoda iloa asiakkaittemme arkeen.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Ohjeistus vaara- ja uhkatilanteiden varalle (henkilöstön perehdytysmateriaalissa)
- Riskien arvioinnin dokumentit (toisen kotona tehtävä työ, psykososiaalinen kuormitus ja toimistotyö)
- Ohje pistotapaturman varalle

#### Riskien tunnistaminen

##### Vaarojen selvitys ja arviointi:

psykososiaaliset kuormitustekijät: Henkilökohtaisen avustajan työssä asiakkaan haasteellinen käyttäytyminen voi aiheuttaa työntekijälle kuormitusta. Asiakkaalla voi olla mielenterveysongelmia, aggressiivisuutta, päihteiden käyttöä tai epäasiallista käyttäytymistä.

- ➔ Pyritään ehkäisemään selkeillä toimintaohjeilla työntekijöille, jotka löytyvät toiminnanohjausjärjestelmästä ja perehdytysmateriaalista. Tarjotaan työntekijälle keskustelumahdollisuuksia oman esihenkilön kanssa ja työnohjauksellista tukea.
- ➔ Jos asiakaskohde tuntuu työntekijästä liian kuormittavalta, voidaan mahdollisuuksien mukaan tarjota mahdollisuutta vaihtaa kohdetta.

fysikaaliset vaaratekijät: Asiakkaan kotona voi olla ahdasta ja tilat eivät välttämättä ole ergonomisia. Asiakkaan kotona voi olla sisäilmaongelmia ja epäpuhtautta.



Henkilökohtainen avustaja voi joutua tekemisiin erilaisten eritteiden kanssa ja hänen tehtäviinsä voi kuulua näiden siivoamista. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet ja turvalaitteet sekä niiden toiminta. Asiakkaan luona mahdollisesti olevat kotieläimet, allergiset reaktiot ja eläinten käyttäytyminen. Asiakkaan asuinympäristö ja alue. Työntekijän liikkuminen erilaisilla kulkuvälineillä, esim. auto tai pyörä. Työtehtäviin soveltumaton vaatetus; esimerkiksi koreakorkoiset kengät, kaulassa roikkuvat huivi tai ketju, rikkinäiset tai likaiset vaatteet.

- Pyritään ehkäisemään tarpeenmukaisilla suojarusteilla
- Otetaan huomioon mahdolliset työntekijöiden eläinallergiat ja pyritään järjestämään työntekijälle asiakaskohde niin, ettei siellä ole lemmikkejä.
- Perehdytetään työntekijät käyttämään asiakkaiden apuvälineitä
- Noudatetaan erityistä varovaisuutta työmatkoilla
- Ohjeistetaan työntekijöitä soveltuvasta työvaatetuksesta

hallintajärjestelmät ja toimintatavat: toiminnanohjausjärjestelmässä ilmenevät toimintahäiriöt.

- Ehkäistään varmistamalla yhteistyössä järjestelmätoimittajien kanssa, että mahdolliset vikatilanteet saadaan viipymättä korjattua

fyysinen kuormittuminen: Asiakkaan avustamisessa tapahtuvat siirrot ja nostot, työasennot asiakkaan kotona ja kodin ulkopuolella, pyörätuolin työntäminen ulkona- ja sisätiloissa. Apuvälineet ja niiden toiminta (huollot jne.).

- Ehkäistään järjestämällä henkilöstölle koulutusta ja perehdytystä ergonomiasta ja apuvälineiden käytöstä
- Työntekijöiden perehdytysmateriaalissa huomioitu ergonomiaoheistus

kemialliset ja biologiset: Siivouksessa ja kodinhoidossa käytettävät puhdistusaineet. Asiakkaalla mahdollisesti käytössä olevat happipullot. Asiakkaan tupakointi ja päihteiden käyttö. Asiakkaan kotona mahdollisesti säilytettävät myrkylliset aineet.

- Ehkäistään käyttämällä tarvittavia suojarusteita, esim. kumihanskat siivouksessa
- Asiakasohjeessa mainittu, että jokaiselle työntekijälle tulisi taata päihteetön työpaikka. Työntekijöiden ei tarvitse työskennellä asiakaskohteissa, joissa asiakas käyttää päihteitä työvuoron aikana. Ohjeistetaan asiakkaita tupakoimaan ulkona /parvekkeella.

tapaturman vaara: Liukastuminen työtehtävissä tai työmatkalla, nouseminen tai kiipeäminen asiakkaan kotona tasojen päälle, esim. keittiöjakkara. Ikkunoiden pesu. Pihatyöt esim. ruohonleikkaus.

- Ehkäistään käyttämällä tarvittaessa suojarusteita
- Ohjeistetaan työntekijöitä noudattamaan erityistä varovaisuutta ja huolellisuutta korkean tapaturmariskin työtehtävissä.

lääkehoidon riskien arviointi: Henkilökohtaisessa avussa työntekijöillä ei ole lääkehoidon vastuuta. Henkilökohtaiseen apuun on tehty oma lääkehoidon suunnitelma, jonka mukaan toimitaan. Liitteenä, Liite 1.

Ydinprosessien riskit: Henkilökunnan vaihtuvuus, tiedonkulku ja siihen liittyvät ongelmat, henkilöstön iso määrä ja itsenäinen työskentely. Toimintajärjestelmien toiminta.

- Ehkäistään laadukkaalla perehdytyksellä
- Hyvä dokumentointi ja prosessit avattuna (IMS-ohjelmassa)

Kotona tehtävän työn ergonomia ja turvallisuus: Ahtaat tilat, epäergonomiset työasennot, tasot, joita ei voi säädellä oman pituuden mukaisesti, apuvälineiden puutteellisuus. Yksin työskenteleminen asiakkaan kotona.

- Ehkäistään huomioimalla asiakkaan palvelusuunnitelmaa tehdessä mahdolliset työkohteen haasteet ja puuttumalla niihin, mikäli mahdollista.

**Toimintaohjeet hätätilanteessa: Aina hätätilanteessa soimitaan heti 112.** Tämän jälkeen ilmoitetaan tapahtuneesta omalle esihenkilölle. Esihenkilö ottaa yhteyttä tarpeen vaatiessa asiakkaan omaisiin ja sosiaalityöntekijään.

## Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön 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 hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Kyllä, liitteenä, Liite 1: sosiaalihuoltolain 1301/2014 §48 mukainen ilmoitusvelvollisuuslaki -lomake ja ohjeistus

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupeikkeamat?

Henkilökohtainen avustaja tuo aina ensimmäisenä asian tiedoksi omalle lähiesihenkilölle (tiimivastaava). Tarvittaessa tiimivastaava on yhteydessä palveluvastaavaan tai aluepäällikköön ja asia käsitellään yhdessä. Tiimivastaava on yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään ja kertoo havaitusta epäkohdasta. Tarpeen mukaan asiakkaan sosiaalityöntekijä kutsuu koolle verkostopalaverin. Palaverissa sovitaan millä toimenpiteillä asia ratkaistaan ja miten ratkaisut saatetaan kaikkien asian osaisten tietoon. Tässä kohtaa tarkistetaan, onko asia niin vakava, että siitä tulisi tehdä sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus.

Keväällä 2021 on otettu käyttöön kirjallinen ohjeistus ja lomake koskien sosiaalihuoltolain mukaista ilmoitusvelvollisuutta.

Liitteenä, Liite 1, sosiaalihuoltolain 1301/2014 §48 mukainen ilmoitusvelvollisuuslaki -lomake ja ohjeistus

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on tiimivastavilla/palveluvastavilla ja aluepäälliköillä, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ottamalla yhteyttä alueen esihenkilöön (tiimivastaava tai palveluvastaava) joko puhelimitse tai sähköpostilla. Palautetta voi antaa myös 9Livesin nettisivun kautta osoitteessa: <https://9lives.fi/yhteystiedot/palaute/>

Havaitut epäkohdat käsitellään esihenkilön toimesta yhdessä henkilöstön kanssa ja työohjeita päivitetään saadun palautteen perusteella.

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

Kaikkiin esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin suhtaudutaan vakavasti ja toimintaa jatkuvasti kehittäen. Tilanteiden syyt selvitetään perusteellisesti, jotta päästään tapahtuman juurisyyn ja siihen, miten voimme muuttaa menettelytapoja turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset IMS- järjestelmään, jotta pystymme jäljittämään, miten muutos on vaikuttanut konkreettisiin toimintatapoihin. Kaikki haittatapahtumat käsitellään kyseisen työntekijän ja esihenkilön kanssa henkilökohtaisesti ja mietitään yhdessä toimenpiteet, jotta voidaan vähentää tapahtuman riskiä jatkossa ja kehittää toimintatapoja.

Kaikki haittatapahtumat tuodaan esihenkilön toimesta tiedoksi aluepäällikölle. Aluepäällikkö käsittelee tapahtumat läpi yhdessä tiimivastavien kanssa viikkopalaverissa ja yhdessä mietitään korjaavat toimenpiteet. Aluepäällikkö käsittelee asian liiketoimintajohtajan kanssa ja tarpeen mukaan otetaan asian käsittelyyn mukaan 9Livesin työsuojelupäällikkö. Tarvittaessa tehdään ilmoitus tapaturmasta vakuutusyhtiöön (Fennia). 9Livesillä on käytössään lakisäätteiset vaakutukset koskien sosiaali- ja terveysalaa.

## Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Kaikki korjaavia toimenpiteitä koskevat raportoinnit tehdään IMS - järjestelmään. Muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle, tarvittaessa asiakkaalle ja hänen läheiselle ja palvelun tilaajalle. Heille ilmoitetaan riskeistä ja niiden korjaamiseen vaativista toimenpiteistä ja mahdollisista uusista työ- tai toimintaohjeista.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotus henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille:

Tapahtuman kohteena olleen henkilön kanssa keskustellaan asiasta aina henkilökohtaisesti ja käydään läpi jatkotoimenpiteet. Tiimivastaaville tiedotetaan muutoksista viikkopalaverissa, josta tehdään erillinen muistio.

Henkilökuntaa informoidaan kirjallisesti henkilökunnan kuukausikirjeessä tai yksikön muilla viestikanavilla ja tarvittaessa voidaan järjestää myös tiedotustilaisuus esim. teams -sovelluksen kautta.

Yhteistyötahoille viestitään kirjallisesti ja suullisesti.

Asiat dokumentoidaan tiimivastaavan ja aluepäällikön taholta IMS- seurantaohjelmaan. 9Livesin työsuojelua ja työterveyshuoltoa tiedotetaan myös tehdyistä toimenpiteistä

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelusuunnitelma

Palvelun myöntänyt hyvinvointialue (sosiaalityöntekijä) tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja määrittelee tunnit, jotka asiakas saa henkilökohtaisen avun palveluna.

Palveluntuottaja (9Lives) tekee jokaiselle asiakkaalle kirjallisen palvelusuunnitelman joko asiakkaan kotona tai puhelimitse. Palvelusuunnitelmassa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, miten hänelle myönnettyä palvelua lähdetään käytännössä toteuttamaan.

Yksityisasiakkaiden kanssa palvelun tarve arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä ja sovitut asiat kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakkaan tarpeen mukaan myös omaiset ja läheiset voivat olla mukana palvelutarpeen arvioinnissa yhdessä asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa. Omaiset ja läheiset voivat olla mukana myös palvelusuunnitelman tekemisessä yhdessä palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa.

Jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään (Tuntineti) ja se on asiakkaan avustamiseen osallistuvan henkilökunnan nähtävillä. Avustajan kanssa käydään ennen avustamisen aloitusta yhdessä tiimivastaavan kanssa läpi asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat. Tarpeen mukaan asiakkaan kotiin on mahdollista järjestää uudelle avustajalle tutustumis- ja /tai perehdytyskäynti, jossa asiakkaan avuntarve käydään vielä konkreettisesti läpi. Asiakkaan on mahdollista tarpeen vaatiessa myös haastatella itse uusi tuleva avustaja ja asiakas tekee aina itse päätöksen siitä, kuka häntä avustaa.

### Asiakkaan kohtelu

#### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakas asuu omassa kodissaan ja hän itse päättää siellä tehtävistä asioista. Henkilökohtaiset avustajat tukevat asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujumista hänelle tutussa ja turvallisuudessa ympäristössä, asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakas päättää aina itse kuka ja milloin häntä avustaa.

Asiakkaan henkilökohtainen avustaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kodissa ei käytetä minkäänlaisia rajoittamistoimenpiteitä palveluntuottajan taholta.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas tai läheinen kokevat, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai vuorovai-  
kutustilanne työntekijän kanssa on epäonnistunut tavalla tai toisella, pyydetään asia-  
kasta jo ennakoivasti ottamaan asia puheeksi oman avustajan ja yksikön esihenkilön  
kanssa, jotta tilanteeseen voidaan heti puuttua. Asiakas voi tehdä vapaamuotoisen  
muistutuksen ja sen teossa avustetaan tai hänet ohjataan sosiaaliamiehen puheille.  
Meillä reagoidaan jo ns. hiljaisiin signaaleihin, jos on tunnettakaan siitä, että asiakas ei  
ole tyytyväinen saamaansa palveluun. Asia käydään läpi asianosaisten kanssa ja sovitaan  
jatkotoimista, miten asia saatetaan kuntoon.

Henkilökohtaisten avustajien perehdytyksessä käydään läpi, miten asiakas kohdataan  
lämpimästi ja arvostavasti, vaikka työntekijä tuntisi itse kiireenkin tuntua ja että asiak-  
kaan tulee saada avustajan käynnistä loistava asiakaskokemus, koska vain se auttaa  
häntä pärjäämään omassa kodissaan.

Kaikki epäasiallinen kohtelu kerrotaan esihenkilölle ja tehdään turvallisuushavainto il-  
moitus (IMS), jossa poikkeaman syntyy ja asian kuntoon saattamiseen kiinnitetään eri-  
tyistä huomiota.

9Livesilla on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava, joka löytyy 9Livesin internet -si-  
vuilta osoitteesta: <https://9lives.fi/whistleblowing/>. Sitä kautta asiakas, omainen, hen-  
kilöstö tai muu taho voi tehdä anonyymien ilmoituksen havaitsemastaan palvelun tuotta-  
miseen liittyvästä epäkohdasta. Ilmoitukset käsittelevät 9Livesin erikseen nimetty työ-  
ryhmä.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan  
kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne yhdessä keskustelemalla  
ja tehdään muistio asian läpikäymisestä ja sovitusta jatkotoimenpiteistä. Asian käsitte-  
lyyn voidaan ottaa tarvittaessa mukaan myös asiakkaan oma sosiaalityöntekijä.

## Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisäl-  
lön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito  
voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, ja sen takia pyydämme asiak-  
kailta ja läheisiltä, henkilöstöltä ja palvelun tilaajalta säännöllisesti palautetta toimin-  
nastamme. Asiakaspalautetta kerätään vuotuisilla tyytyväisyyskyselyillä ja kirjataan  
myös muutoin saadut palautteet ylös IMS-järjestelmään (suullisesti ja kirjallisesti ane-  
tut palautteet). Kiitokset ja positiiviset palautteet kirjataan ylös ja palautteen saaja vä-  
littää palautteen työntekijöille. Hyvänä käytäntönä on kerätä positiivinen palaute ja se  
välitetään avustajille kuukausikirjeen tai muun viestintäkanavan kautta. Näin se tulee  
kaikkien tietoon ja tuo hyvää mieltä ja tsemppiä arjen työhön.

Asiakas on itse mukana tekemässä omaa palvelusuunnitelmaansa yhdessä tiimivastaavan kanssa ja voi näin ollen vaikuttaa oman palvelunsa sisältöön. Tähän voidaan tarpeen mukaan asiakkaan näin toivoessa ottaa mukaan myös asiakkaan omaiset.

Kaikki saadut palautteet käsitellään tiimivastaavien kanssa viikkopalavereissa ja avustajien kanssa kuukausikirjeessä tai muissa viestintäkanavissa sekä mahdollisissa avustajien tapaamisissa. Näin kiitoksista saadaan kannustusta hyvän työn tekemiseen ja korjaavista palautteista saadaan syy parantaa toimintaa. Korjaamista vaativat tilanteet käydään läpi ja mietitään yhdessä, mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyn työ- ja toimintaohjein.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Peter Söderlund, Liiketoimintajohtaja, puh. +358 4440 90203, peter.soderlund@9lives.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Antero Nissinen

Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi

puhelinaika: maanantaista perjantaihin kello 9-11.30

+358 44 718 3308, antero.nissinen@pshyvinvointialue.fi

Sosiaaliamies edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle. Sosiaaliamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatustalakiin (Varhaiskasvatustalaki 13.7.2018/540).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Jos valitus yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Asiasi käsittely edellyttää yleensä tietoa vastapuolen näkemyksestä. Jos et ole vielä selvittänyt oikeuksiasi ja neuvotellut asiasta yrityksen kanssa, se kannattaa käsittelyn sujuvoittamiseksi tehdä ennen yhteydenottoa.

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse tai verkkolomakkeella.

Puhelin 09 5110 1200, verkossa [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä:

Asiakas tekee aina ensin kirjallisen reklamaation yritykselle ja pyrkii sopimaan asiasta. Jos valitus ei tuo asiakkaan toivomaa tulosta, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään yhdessä liiketoimintajohtajan, aluepäällikön ja tiimivastaavien kanssa. Toimintaan mietitään yhdessä korjaavat toimenpiteet ja näistä tehdään kirjallinen muistio sekä suunnitelma.

Muistutukset huomioidaan toiminnan kehittämisessä aktiivisesti ja jatkuvasti toimintaa parantaen. Tiimivastaava aloittaa käsittelyn ja vastineen annossa aluepäällikkö tarkastaa vastineen sopimuksen näkökulmasta ja sisällön näkökulmasta sekä toimittaa vastineen asianosaiselle. Muistutukset, kantelut- ja muut viranomaispäätökset käydään yksityiskohtaisesti läpi ja mietitään yhdessä mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyn työ- ja toimintaohjein. Asiasta viestitään avustajille kuukausikirjeessä tai muissa viestintäkanavissa ja tarvittaessa järjestetään asiasta myös tiedotustilaisuus. Muistutuksista ja niihin tehdyistä vastineista tiedotetaan palveluntilaajaa.

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään viivytyksettä heti niiden tultua yksikön esihenkilön tietoon. Muistutusten käsittelyaika on kyseessä olevan sopimuksen mukainen ja vastaus annetaan kirjallisena ja sen jälkeen vielä ollaan yhteydessä muistutuksen antajaan ja varmistetaan, että asia on loppuunsaatettu ja kunnossa myös sen tekijän osalta.

## Omatyöntekijä

Alueella on nimetyt esihenkilöt, tiimivastaavat, jotka toimivat asiakkaiden yhteyshenkilöinä. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma yhteyshenkilö, joka vastaa asiakkaan palveluntuottamisesta.



## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaat osallistetaan heidän omiin päivittäisiin toimiinsa heidän toimintakykynsä mukaan niin, että fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky ja hyvinvointi pysyisi nykytasolla tai jopa paranisi. Asiakas itse määrittää oman halunsa osallistua, mutta asiakkaiden aktivoiminen ja kannustaminen pitämään huolta itsestään ja arjen hallinnastaan on osa työntekijöidemme päivittäistä työtä. Henkilökohtaisessa avussa korostuu asiakkaan osallistuminen ja itsemääräämisoikeus.

Palvelun lähtökohtana on, että asiakas itse päättää oman palvelunsa sisällöstä ja toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan osalta. Henkilökohtaisen avustajan tehtävänä on olla asiakkaan tukena ja kannustaa häntä omien tavoitteidensa saavuttamisessa. Tarvittaessa voidaan järjestää yhdessä asiakkaan sosiaalityöntekijän ja muun verkoston kanssa seurantapalaveri, jossa tarkistellaan asiakkaan palvelun toteutumista.

### Ravitsemus

Avustaja auttaa asiakasta tarpeen mukaan ruuan laitossa asiakkaan kotona. Avustaja auttaa asiakasta huolehtimaan kauppaostoksista ja aterioiden suunnittelusta. Osa asiakkaista ruokailee oman asumisyksikkönsä ruokalassa. Yksikön toiminnassa pyritään huomioidaan voimassa olevaa ikäihmisten ruokasuositusta.

Asiakkaan erityisruokavaliosta voidaan tehdä kirjaus asiakkaan palvelusuunnitelmaan asiakkaan niin halutessa. Asiakkaan tulee kertoa omalle avustajalleen mahdollisesta erityisruokavaliosta sekä rajoitteista. Asiakas ja avustaja suunnittelevat yhdessä asiakkaan ruokavaliion mahdolliset rajoitteet huomioiden.

Jos asiakkaan avustustehtäviin kuuluu ruuanlaittoa, kauppa-apua tai ruokailussa avustamista, niin asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen tarpeittensa mukaisesti ravitsemuksessa, ja kauppakäynneillä voidaan ohjata asiakasta oikeanlaisen ravinnon hankkimisessa. Lisäksi asiakkaan kanssa suunnitellaan ruokia, joita tehdään ja niissä avustaja voi ohjata asiakasta terveelliseen ravintoon. Avustaja seuraa asiakkaan syömistä, ja ilmoittaa muutoksista tiimivastaavalle. Lämpimien säiden aikana muistutetaan nesteiden nauttimisen tärkeydestä ja huolehditaan, että aterioilla on monipuolisesti nesteitä saatavilla.

### Hygieniaikäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, asiakaskohtaisiksi tehtäviksi määriteltynä esim. suihkussa avustaminen sekä seurataan asiakkaan ja hänen ympäristönsä yleistä hygienia-tilaa.

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarpeesta siivouksessa ja pyykkihuollossa avustamiseen. Asiakas ja avustaja suunnittelevat yhdessä asiakkaan tarpeet huomioiden siivouksen ja pyykkihuollon aikataulun. Avustaja auttaa asiakasta kodin siivouksessa ja pyykkihuollossa. Asiakkaan kotona siivotaan asiakkaan omilla siivousvälineillä ja aineilla.

Henkilökunnalla ei ole ammatillista koulutusta siivoukseen ja puhtaanapitoon, koska siivouksessa avustaminen tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Jokainen asiakas perehdyttää ja ohjeistaa avustajaa oman kotinsa puhtaana pidossa omien tarpeidensa mukaisesti. Vammaispalvelulain mukaisesti asiakkaan kotona tehtävä siivous ja pyykkihuolto suoritetaan asiakkaan kanssa yhdessä tehden.

## **Infektioiden torjunta**

Henkilökohtaisessa avussa seurataan THL:n ohjeistuksia alueellisesti infektioiden torjunnassa ja toimitaan niiden mukaan.

Työntekijämme ehkäisevät ja estävät infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen noudattamalla yleisiä hygieniaohjeita mm. käsihygieniaan, aseptiseen toimintaan, infektioiden seurantaan ja riskijätteiden käsittelyyn liittyviin asioihin. Tarvittaessa työntekijät käyttävät suojavarusteita kuten suu-nenäsuojaimet ja suojahansikkaat.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Henkilökohtaiset avustajat (ei ammatilliset) eivät osallistu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, eivätkä lääkehoitoon. Asiakkaat vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidostaan ja tarvittaessa heillä on apunaan kotihoidon palvelut.

Äkillisen kuolemantapauksen varalta ohjeena on, että työntekijä ilmoittaa välittömästi asiasta omalle esihenkilölleen ja soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Esihenkilö ottaa yhteyttä asiakkaan omaisiin ja sosiaalityöntekijään.

Henkilökohtaisella avustajalla ei ole terveyden- tai sairaanhoidollista vastuuta. Jos asiakkaalla on tarvetta terveyden- tai sairauden hoitoon hän saa hakea näitä palveluja oman hyvinvointialueen myöntämänä. Avustaja voi auttaa asiakasta pitkäaikaissairauden hoidossa avustamalla ravitsemuksessa ja henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Henkilökohtainen avustus perustuu vammaispalvelulakiin.

Henkilökohtainen avustaja ei ole vastuussa asiakkaan lääkehoidosta. Asiakas vastaa lääkehoidosta itse tai hyvinvointialueen kotihoidon toimesta. Henkilökohtaiseen apuun on tehty oma yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma ja sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa (Liite 3). Organisaatiossa on nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa valtakunnallisen lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä yhdessä aluepäällikön kanssa.

## **Monialainen yhteistyö**

Yhteistyötä tehdään muiden asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa asiakkaan luvalla ja lähtökohtaisesti asiakkaan läsnä ollessa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Asiakkaan kotona kiinnitetään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot jne. Mikäli mahdollista, työntekijä korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan edunvalvojaan, isännöitsijään tai muuhun sovittuun tahoon ja noudatetaan holhustoimilain mukaista ilmoitusvelvollisuutta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaista velvollisuutta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai jos on epäily hänen kaltoin kohtelusta.

Mahdolliset asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat raportoidaan IMS-järjestelmään. Henkilökohtaisessa avussa tehdään yksikön esihenkilön (tiimivastaava/palveluvastaava) riskien arviointi, joka sisältää myös asiakasturvallisuuden näkökulman ja toisen kotona tehtävän työn riskien tunnistamisen.

### **Henkilöstö**

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

Henkilökohtainen avustaja, ei ammatillista koulutusta, 15 työntekijää.

Henkilökohtainen avustaja, sosiaali- ja terveysalan koulutettu (esim. lähihoitaja) 1

Henkilökohtainen avustaja, koulutettu (esim. hoiva-avustaja) 3

Tiimivastaava 1

Aluevastaava 1

Aluepäällikkö 1

Henkilökohtaisessa avussa asiakkaan kotona työskentelee nimetty henkilökohtainen avustaja palvelusuunnitelman mukaisesti. Tilaaajan edustaja määrittelee yhdessä asiakkaan kanssa käytössä olevan palvelun määrän. Henkilökohtaisen avun yksikössä työskentelee avustajien lisäksi tiimivastaava ja tarvittaessa palveluvastaava ja heidän esihenkilönään aluepäällikkö. Avustavissa tehtävissä ei työskentele erikseen henkilöitä.

Jokaisella tiimivastaavalla on oma vastuualueensa, minkä asiakkuuksista ja työntekijöistä he vastaavat. Heidän tehtävänsä koostuu puoleksi lähiesihenkilötyöstä ja puoleksi palvelua saavan asiakkaan yhteishenkilönä toimimisesta ja

palveluntuottamisesta vastaamisesta. Aluepäällikkö seuraa jatkuvasti tiimivastaavien työtilannetta ja pyrkii uudelleen järjestelemään tehtäviä, jos tilanne niin vaatii.

Jatkuvalla rekrytoinnilla varmistetaan henkilöstön riittävyys. Palveluntuottaja näkee riskin siinä, että aina ei onnistuta löytämään lyhyellä varoitusajalla asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaista sijaista.

Sijaisten saamisen prosessia on parannettu niin, että yksikköön voidaan palkata työntekijöitä vakinaisilla viikkotunneilla, joiden tehtävänä on toimia kiertävänä henkilökohtaisena avustajana ja paikata avoimia vuoroja, kuten sairauslomapuutoksia. Yksikössä pyritään koko ajan myös sijaispoolia, joka koostuu tarvitessa työhön kutsuttavista työntekijöistä. Asiakas päättää haluaako sijaista vakituisen avustajan estyessä. Sijaisia käytetään, jos asiakkaan vakituinen avustaja on estynyt ja asiakkaalla on tarve ja hyväksyntä sijaiselle

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Asiakkaiden kodeissa tehtävään työhön palkattavan henkilön on oltava pääsääntöisesti yksintehtävään työhön soveltuva, oma-aloitteinen, ongelmanratkaisukykyinen, iloinen, hyvän asiakaskokemuksen aikaansaaja ja luotettava. Henkilökohtaisen avustajan tärkein ominaisuus on kuitenkin halu ja asenne tehdä hyvää ja asiakaslähtöistä avustustyötä.

Tehtävässä ei ole ammatillista koulutus vaadetta, mutta kokemus sosiaali- ja terveysalan työtehtävistä katsotaan eduksi. Rekrytoinnissa pyritään varmistamaan työntekijän kielitaito asiakkaan tarpeen mukaan. Kielitaito tarkistetaan työhaastattelu tilanteessa ja edellytyksenä on, että työntekijällä on sujuva suomen kielen taito. Teemme rekrytointeja myös yksilökohtaisesti asiakkaan toivomalla äidinkielellä, esim. ruotsi ja englanti.

Asiakas määrittelee kuka häntä avustaa ja tekee lopullisen päätöksen avustajan valinnassa, joten asiakkaan päätökset ohjaavat myös rekrytointia.

Työnhakijan henkilöllisyys sekä opiskelu- ja työtodistukset tarkastetaan haastattelussa. Tarpeen mukaan voidaan soittaa myös työnhakijan suosittelijoille. Lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote. 1.1.2024 alkaen rikosrekisteriote pyydetään kaikilta uusilta työntekijöiltä, jotka tulevat työskentelemään sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukaisesti.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilökohtaiset avustajat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytystapaamisessa, joka järjestetään teams-sovelluksen kautta tai live tapaamisena. Perehdytyksessä annetaan jokaiselle työntekijälle myös kirjallinen henkilökohtainen perehdytysmateriaali. Asiakas perehdyttää avustajan oman arkensa asioihin ja kertoo vain sen, minkä itse haluaa. Vaativimpien asiakkaiden perehdytyksen hoitaa toinen vakituinen avustaja. Perehdytysvuoro kirjataan Tuntinetti -toiminnanohjausjärjestelmään, joka jää sinne merkinnäksi.

Perehdytyksen seuranta tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja tiimivastaavan kanssa. Asiakas antaa tiimivastaavalle palautetta avustajan työn suorittamisesta asiakkaan kotona. Asiakkaalta saadun palautteen mukaisesti tiimivastaava käy avustajan kanssa yhdessä läpi työtehtäviä ja kertoo tarvittaessa työohjeet. Tiimivastaava vahvistaa asiakkaalle, että asiat on läpi käyty avustajan kanssa. Seuranta on jatkuvaa työntekijän työsuhteen aikana.

Täydennyskoulutukset järjestetään ja suunnitellaan vuosittain esille tulleiden tarpeiden mukaisesti. Esimerkiksi lääkehoidon koulutus Minilop järjestetään kaikille koulutusta tarvitseville työntekijöille sekä tarpeen mukaan myös muita henkilön avustamiseen liittyviä koulutuksia ja työergonomia koulutusta. Lääkehoidon koulutus on suunnattu niille työntekijöille, jotka käsittelevät lääkkeitä asiakaskohteissa. Huomioitavaa on, että henkilökohtaisilla avustajilla ei ole lääkehoidon vastuuta. Koulutusta tarjotaan ensisijaisesti vakituiselle henkilöstölle. EA-koulutus on organisaatiossa räätälöity vastamaanaan henkilökohtaisen avun tarpeita ja toteutetaan teams- koulutuksena valtakunnallisesti.

Täydennyskoulutusten suunnittelussa täytyy huomioida yksikön henkilöstön määrä sekä työn laatu, jotta saadaan mahdollistettua asiakkaalle palvelu ja koulutusten toteutuminen. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain tilastoimalla työntekijöiden osallistumiset koulutuksiin seurantajärjestelmään, josta saadaan työntekijä ja yksikökohtaiset raportit.

## Toimitilat

Henkilökohtaisessa avussa ei ole asiakastyössä käytössä julkisia tiloja. Hallinnon työtä tekeviä varten on käytössä toimistotila, jossa säilytetään mm. asiakaskäynneillä tarvittavat suojavarusteet.

Henkilökohtaisen avun palvelut toteutetaan asiakkaan kotona tai asumispalveluyksikössä, jossa asiakas asuu. Asiakas vastaa itse oman asuntonsa käytöstä ja sitä koskevista ratkaisuista. Työntekijöiden ei ole pakollista käydä työnantajan toimistolla ennen ja jälkeen työvuoron esimerkiksi avainten noudon tai luovutuksen vuoksi.

Henkilöstölle ei ole sosiaalitiloja asiakaskohteissa, joten heidän on sovittava taukojen pitämisestä suoraan asiakkaan kanssa (esim. ruokatauot ja wc-käynnit). Pääsääntöisesti tämä sujuu ongelmitta, mutta välillä palveluntoteuttamisen mahdollistamiseksi täytyy miettiä korvaavia ratkaisuja.

## Teknologiset ratkaisut

Asiakas vastaa itse oman kotinsa mahdollisista teknologisista ratkaisuista, esim. sähköinen oven avaus järjestelmä. Henkilökohtaisessa avussa ei ole käytössä tähän tarkoitukseen käytettäviä teknologisia ratkaisuja.

9Lives Oy:n henkilökohtainen apu ei toimita asiakkaille tähän tarkoitukseen käytettäviä teknologisia ratkaisuja. Asiakkailla saattaa olla käytössä esimerkiksi turvaranneke, jonka toiminnasta vastaa jokin muu palveluntuottaja. Asiakkaan ja ko. palvelusta vastaavan palveluntuottajan vastuulla on vastata palvelun toiminnasta.

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

9Lives Oy:n henkilökohtainen apu ei toimita asiakkaille apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita. Asiakas vastaa itse yhdessä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystyöntekijöiden kanssa apuväline- ja terveyshuollon laitteiden hankinnoista.

Asiakas ja apuvälineen- ja/tai terveydenhuollon laitteen toimittaja vastaavat laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollosta. Henkilökohtainen avustaja voi olla asiakkaan mukana esimerkiksi viemässä apuvälinettä huoltoon tai vaihtoon.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelun tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen edellyttäessä henkilökohtaisessa avussa työntekijät tekevät asiakastyön kirjaamista. 9Lives Oy:ssä on käytössä asiakastietojärjestelmä Tuntinetti, jossa kirjaaminen on mahdollista tarpeen vaatiessa. Työntekijät perehdytetään oikeanlaiseen kirjaamisen työsuhteen alkaessa ja perehdytyksessä painotetaan, että henkilökohtaisen avun asiakaskirjaukset painottuvat työntekijän tekemiin työtehtäviin. Kirjauksissa ei lähtökohtaisesti oteta kantaa asiakkaan terveydentilan tai sairauden seurantaan. Mahdollinen kirjaaminen tehdään asiakaskohteessa tai välittömästi työvuoron päättymisen jälkeen.

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Avustettavista asiakkaista tulee ilmoitus hyvinvointialueen vammaispalvelusta, jossa ilmoitetaan asiakkaan perustiedot ja toimintakyky sekä annettavan palvelun tuntimäärät ja asiakas määrittää itse käyntipäivät. Asiakastietoja ei kulje avustajan mukana. Kaikki 9Lives Oy:n työntekijät suorittavat organisaation oman tietosuojakoulutuksen, jonka suorittamisesta jää merkintä HR-järjestelmään.

Henkilökohtaiset avustajat allekirjoittavat työsopimuksen liitteenä salassapitovelvollisuus -lomakkeen, Liite 3.

Noudatamme voimassa olevia lakeja henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoinnissa. 9Lives Oy:llä on laadittu toimintaohje asiakastietojen käsittelystä ja arkistoinnista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Limnell p. 045-1347321, marko.limnell@9lives.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Teemme vuosittain asiakkaille ja henkilökunnalle tyytyväisyyskyselyt, joiden pohjalta ja riskinhallinnan kautta saamme yksikön kehittämistarpeet.

- Asiakastyön vastuuhenkilöiden saavutettavuus (tiimivastaavat, palveluvastaava ja aluepäällikkö), jotta asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden olisi mahdollisimman helppo tavoittaa vastuuhenkilöt.
- Sijaisten käytön sujuvuuden parantaminen, jotta voimme taata asiakkaalle sijaisen myös äkillisissä poissaolotilanteissa.
- Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus -lomakkeen ja ohjeistuksen käyttöönotto
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 11/2023, lääkehoidon koulutukset ja näytöt toteutetaan (Minilop) tarpeen mukaan henkilöstölle
- Henkilökohtaisen avun omavalvontasuunnitelma päivitetty 20.11.2023
- Vuoden 2024 aikana järjestetään henkilökohtaisille avustajille EA-koulutusta
- Vuoden 2024 ensisijaiseksi kehittämiskohteeksi otamme asiakashankinnan kehittämisen ja asiakasmäärän kasvattamisen.



## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa aluepäällikkö**

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ Kuopio 15.12.2023 \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ *Marja Aittapelto* \_\_\_\_\_

Liite 1: Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus

Sosiaalihuoltolain ohje ja lomake

Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus (sosiaalihuoltolaki 47§, 48§, 49§)

### 1. Koska ilmoitus kuuluu tehdä

Asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta puitesopimuksesta
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytä (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

### 2. Kuka voi tehdä ilmoituksen

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalipalvelujen henkilöstöön kuuluva. Meillä HEAssa henkilökohtaiset avustajat tekevät ilmoituksen ensin suullisesti tiimivastaavalle / palveluvastaavalle ja sitten yhteistyössä esimiehen kanssa täytetään ilmoituslomake. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia. **Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvista epäkohdista tai sen uhasta, ei henkilökuntaan kohdistuvista kuormitustilanteista.**

Ilmoitusvelvollisuus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen velvoite. Se on myös työntekijän *ammattieettinen* velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

### 3. Miten ilmoitus tehdään

Jos huomaat että kohdassa 1. mainitut esimerkit toteutuvat, niin olet velvollinen tekemään asiasta ilmoituksen. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään työpaikan ilmoituslomaketta käyttäen. (katso liite). Jos esihenkilö on töissä, niin ilmoitat hänelle suullisesti ensin ja sen jälkeen täytät lomakkeen ja palautat sen esihenkilöllesi.

Työnantajan edustajat ryhtyvät heti vaadittaviin toimenpiteisiin:

- ilmoitetaan ilmoituksen tekijälle, että ryhdytään toimenpiteisiin
- varmistetaan että asiakkaalla ei ole välitön vaara tai pelko/ ahdistus tilanne
- varmistetaan että asiakasturvallisuus on kunnossa vaadittavilla toimenpiteillä

- pidetään palaveri henkilökunnan kanssa, jossa kerrotaan mitä on tapahtunut ja miten tästä edetään
- pidetään asiakas /omaiset ajan tasalla tapahtuneesta ja kaikki asiat, jotka koskevat asiakasta kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmäämme.
- kuullaan osapuolia ja tehdään muistiin panoja asian selvitystä ja dokumentointia varten
- ryhdytään vaadittaviin toimenpiteisiin: esim. toimintatapojen tai riskien kartoitus, ongelman korjaaminen, uusien ohjeiden / toimintatapojen käyttöön ottaminen, asiantuntijoiden konsultointi ym.
- asia käsitellään vielä ilmoittajan kanssa, jotta hän tietää mitä on tehty mutta asia käsitellään myös työyhteisössä, jotta vastaavaa ei enää tapahtuisi
- asia käsitellään myös palvelujohtajan kanssa ja tarvittaessa johtoryhmän jäsenten kanssa kuten liiketoimintajohtajan ja toimitusjohtajan kanssa
- asiasta ilmoitetaan myös tilaajalle, joka sitten ohjeistaa miten heidän organisatiossaan edetään asian kanssa

Jos työnantajanne ei ryhtyisi tarvittaviin toimenpiteisiin, niin vasta sitten ilmoituksen jättänyt tekee asiasta ilmoituksen oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Tähän ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

**Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.**

*Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus annetaan tiimivastaavalle / palveluvastaavalle. Tiimivastaava / palveluvastaava täydentää ilmoituksen ja ottaa siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Tiimivastaava / palveluvastaava ryhtyy välittömästi vaadittaviin toimenpiteisiin.*

**Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla  
ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.**

**Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.**

Työpaikka/osasto/yksikkö, josta ilmoitus tehdään:

Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa:

Päiväys

Ilmoittajan/ilmoittajien allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

*Ilmoituksen vastaanottava tiimiesimies / palveluvastaava täyttää*

### **Ilmoituksen vastaanottaminen**

Olen vastaanottanut ilmoituksen ja ryhtynyt vaadittaviin toimenpiteisiin välittömästi.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

---

Päiväys

Ilmoituksen vastaanottajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

*Tiimivastaava / palveluvastaava täyttää ja ottaa kopion ilmoituksen tekijälle sekä tiedoksi työyhteisölle.*

### **Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta**

1) Johdon tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi:

2) Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi:

3) Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta:

---

Päiväys

Työnantajan edustajan allekirjoitus, nimenselvennys

# Työyksikön lääkehoitosuunnitelma

*9Lives Kuopio/Stella kotipalvelut Oy*  
*Henkilökohtainen apu/Avustajapalvelut*

v. 2023

**Työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman pohjan laatija:**  
**18.10.2023 Sairaanhoidtaja YAMK, Jenni Järvelä**

**Työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman pohjan hyväksyjät:**  
**Liiketoimintajohtaja Jukka Rantala**  
**Liiketoimintajohtaja Henrik Tuulos**  
**9Lives ylilääkäri Mats Rönnback**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. JOHDANTO</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>2. TYÖYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN LAATIJAT JA HYVÄKSYJÄT</b> .....                                      | <b>2</b>  |
| <b>3. TYÖYKSIKÖN LÄÄKEHOIDON VAATIVUUS, AMMATTIRYHMIEN TYÖNJAKO JA TOIMENKUVAT</b>                            | <b>2</b>  |
| 3.1 Työyksikön lääkehoidon vaativuus .....  | 2         |
| 3.2 Työyksikön henkilökuntarakenne ja ammattiryhmien roolit lääkehoidossa .....                               | 3         |
| <b>4. LÄÄKEHOIDON OSAAMISEN VARMISTAMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN TURVALLISEEN LÄÄKEHOITOON TYÖYKSIKÖSSÄ</b> ..... | <b>5</b>  |
| 4.1 Lääkehoidon osaamisen varmistaminen, lääkeluvat ja näytöt .....   | 5         |
| 4.2 Perehdyttämisen toimintamalli .....   | 6         |
| <b>5. LÄÄKEHUOLTO TYÖYKSIKÖSSÄ</b> .....  | <b>6</b>  |
| 5.1 Lääkkeiden säilytys .....   | 6         |
| 5.2 Työyksikössä varastoitavat antidootit (=vastalääkkeet) ja niiden käyttöohjeet .....                       | 6         |
| 5.3 Lääkkeiden tilaaminen ja palauttaminen .....  | 7         |
| 5.4 Vanhenevien lääkkeiden seuranta .....   | 7         |
| 5.5 Huumausainekirjanpidon dokumentaatio ja omavalvonta .....   | 7         |
| <b>6. LÄÄKEHOIDON PROSESSIT TYÖYKSIKÖSSÄ</b> .....  | <b>8</b>  |
| 6.1 Lääkehoidon kirjaaminen .....   | 8         |
| 6.2 Asiakkaan vastaanottaminen ja lääkelistan ajantasaisuuden tarkastaminen .....                             | 8         |
| 6.3 Lääkkeen määrääminen ja lääkehoidon arviointi .....   | 8         |
| 6.4 Lääkkeiden asiakaskohtaisiin annoksiin jakaminen ja käyttökuntoonsaattaminen .....                        | 8         |
| 6.5 Lääkkeiden annostelu asiakkaille .....  | 9         |
| 6.6 Lääkehoitoon liittyvä asiakasohjaus hoidon eri vaiheissa .....  | 9         |
| 6.7 Asiakkaan kotiuttaminen tai siirtyminen toiseen hoitopaikkaan .....                                       | 9         |
| 6.8 Lääkehoidon toteuttaminen poikkeustilanteessa .....   | 9         |
| <b>7. LÄÄKKEET JA LÄÄKEHOIDON TURVALLISUUS</b> .....  | <b>9</b>  |
| 7.1 Lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen .....   | 9         |
| 7.2 Lääkehoitoon liittyvien riskien ennaltaehkäiseminen työyksikössä .....                                    | 9         |
| 7.3 Lääkehoidon haitta- ja vaaratapahtumat .....  | 10        |
| <b>LIITE 1: Lääkehoitosuunnitelman lukukuittaus</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>LIITE 2: Lääkehoidon vaativuustasot</b> .....  | <b>13</b> |



## 1. JOHDANTO

Toimintayksikön lääkehoidon toteuttaminen perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa oma-valvontasuunnitelmaa ja tarjoaa käytännön työvälineen toimintayksikön lääkehoidon suunnitelmalliselle hallinnalle ja laadulliselle kehittämiselle ja tässä keskitytään oman toiminnan kannalta kriittisiin ja olennaisiin lääkitysturvallisuuden alueisiin. Lääkehoitosuunnitelman laatimiseen osallistuu toimintayksikön esimiehen ohella terveydenhuollosta/lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri, hoitotyöstä ja lääkehuollosta vastaava henkilö ja lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilöstö. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy 9Lives toiminnasta vastaava lääkäri Mats Rönback.

9Lives Kuopio tuottaa monipuolisesti henkilökohtaista apua ja tukikäyntejä, kotihoidon sekä -sairaanhoidon palveluita ja erityisasumispalveluita päihde- ja mielenterveysasiakkaille.

Lääkehoito tapahtuu kotihoidossa pääsääntöisesti asiakkaiden omista lääkkeitä dosetteihin ja doseista jaettuina sekä muun muassa insuliinihoitoa s.c pistoin. Kotihoidon sairaanhoitajilla on valmius toteuttaa lääkehoitoa myös kipupumpuilla, IV-hoidoin sekä tehdä verensiirtoja. Henkilökohtaisen avun tukikäyntien hoitajat ovat sosiaali- ja terveystalalle kouluttamattomia, joten heidän lääkehoidonsa keskittyy pelkästään lääkkeiden antoon dosetista tai annosjakelupussista asiakkaalle, pois lukien PKV-lääkkeet, muita lääkehoidollisia toimia he eivät saa tehdä. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkeluvin ja -näytöin sekä ylläpidetään tarvittavin koulutuksin.

Suunnitelma on tarkistettava ja tarvittaessa myös päivitettävä vuosittain aina marraskuun loppuun mennessä tai aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Suunnitelmaa tarkistettaessa myös arvioidaan kuluvan vuoden lääkehoidon toteutumista.

9Lives kotipalveluiden Kuopion yksikön toimitilat sijaitsevat Siunauskappelintie 2:ssa, jossa henkilöstö käy ruokailemassa ja hakemassa autot sekä asiakkaiden avaimet. Toimitiloissa on myös koko Kuopion yksikön hallinnon toimistot.

## 2. TYÖYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN LAATIJAT JA HYVÄKSYJÄT

| Työyksikön lääkehoitosuunnitelman laatijat ja hyväksyjät |  |                                       |                   |
|--|--|---------------------------------------|-------------------|
| Versio   | Lääkehoitosuunnitelman laatijat:   | Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt: | Päiväys:          |
| 1.0  | <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Palveluvastaava</i><br/><i>Eemeli Ek</i></li><li>- <i>Palvelupäällikkö</i><br/><i>Saija Fagerlund</i><br/><i>08.11.2023</i></li></ul> | <i>Mats Rönnback</i>                  | <i>08.11.2023</i> |

## 3. TYÖYKSIKÖN LÄÄKEHOIDON VAATIVUUS, AMMATTIRYHMIEN TYÖNJAKO JA TOIMENKUVAT

### 3.1 Työyksikön lääkehoidon vaativuus

Henkilökohtaisen avun työntekijät ovat alalle kouluttamattomia. Heidän suorittamansa lääkehoidon vaativuus asettuu tasolle 1. Avustaja ei osallistu asiakkaan lääkehoidon toteuttamiseen, eikä vastaa asiakkaan lääkehoidosta. Henkilökohtaisessa avussa avustajan rooli on toimia asiakkaan tukena. Lääkehoidon toteutus on poissuljettu heidän työkuvastaan.

### 3.2 Työyksikön henkilökuntarakenne ja ammattiryhmien roolit lääkehoidossa

Oheisessa kaaviossa kuvattuna Kuopion yksikön henkilökuntarakenne ja roolit marraskuussa 2023

| <b>Työyksikön henkilökuntarakenne ja ammattiryhmien roolit lääkehoidossa</b> |  |   |
|--|--|---|
| <b>Ammattiryhmä</b>  | <b>lukumäärä<br/>(vakituksia<br/>+ sijaisia)</b> | <b>Rooli lääkehoidossa</b>  |
| <i>palvelupäällikkö</i>  | 1  | Taso 2 mukaista - luonnollisin reitein, lääkkeidenjako ja -anto, lääkehoidon vaikutusten seuranta   |
| <i>palveluvastaava</i>   | 1  | Taso 3 mukaista - Sairaanhoidolliset toimet, i.v-hoidot, s.c-hoidot, i.m-hoidot, yhteyshenkilö lääkehoidon suhteen, konsultaatiot lääkäreille<br><br>Tällä hetkellä palvelupäällikkö osallistuu em. tason mukaisesti yksittäisiin hoidollisiin tehtäviin  |
| <i>hoitava lääkäri</i>   | -  | Yksikössä ei ole omaa hoitoon osallistuvaa lääkäriä   |
| <i>lähihoitaja<br/>(tai vastaavat nimikkeet)</i>                             | 18   | Taso 2 mukaista – luonnollisin reitein, lääkkeidenjako ja -anto, lääkehoidon vaikutusten seuranta,  |
| <i>sairaanhoitaja</i>  | 1  | Taso 3 mukaista - Sairaanhoidolliset toimet, i.v-hoidot, s.c-hoidot, i.m-hoidot, yhteyshenkilö lääkehoidon suhteen, konsultaatiot lääkäreille<br><br>Tällä hetkellä palveluvastaava osallistuu em. tason mukaisesti yksittäisiin hoidollisiin tehtäviin   |
| <i>lääkevastaava</i>   | 1  | Taso 3 mukaista – Vastaa yksikön lääkehoidosta, sairaanhoidolliset toimet, i.v-hoidot, s.c-hoidot, i.m-hoidot, lääkelistojen päivitys DomaCareen, yhteyshenkilö lääkehoidon suhteen, konsultaatiot lääkäreille, lääkehoidon ja siihen liittyvien asioiden kehittäminen yksikössä, rokottaminen, lääkehoidon |

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
|                         |   | vaikutusten seuranta, lääkehoitosuunnitelmien teko ja päivitys                                    |
| <i>opiskelija</i>       | - | Ei opiskelijoita tällä hetkellä   |
| <i>palvelupäällikkö</i> | 1 | Taso 2 mukaista - luonnollisin reitein, lääkkeidenjako ja -anto, lääkehoidon vaikutusten seuranta |

## 4. LÄÄKEHOIDON OSAAMISEN VARMISTAMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN TURVALLISEEN LÄÄKEHOITOON TYÖYKSIKÖSSÄ

### 4.1 Lääkehoidon osaamisen varmistaminen, lääkeluvat ja näytöt

Esimies vastaa tarvittavan ja riittävän perehdytyksen järjestämisestä. Lääkehoitosuunnitelma on osa perehdytystä. Perehdyttäjänä, osaamisen varmistajana ja näytön vastaanottajana toimii laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö ja hän varmistaa, että työntekijällä on perehdytyksen jälkeen tarvittavat taidot lääkehoidossa avustamiseen. Työntekijän lääkehoidon tentit ottavat vastaan kokenut, laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on omat lääkeluvat voimassa.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavalla Lääkehoidon osaaminen verkossa, eli LOVe-koulutuksen avulla. Lääkeluvat tulevat myös uusia työntekijän ollessa poissa töistä yli kahden vuoden ajan yhtäjaksoisesti. LOVessa suoritetaan tentit, joiden suorittamista valvoo työyksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja sekä näiden lisäksi työntekijä antaa näytöt vaadittavista osa-alueista näyttöjä vastaanottavalle sairaanhoitajalle. Tenttiyrityksiä on kolme/osio. Jokaisen hylätyn suorituksen jälkeen tentinvalvoja käy väärin menneet kohdat suorittajan kanssa lävitse ja yhdessä pohditaan oikeat vastaukset. Kahden hylätyn tenttikerran jälkeen esihenkilö käy työntekijän kanssa keskustelun tentin hylkäämiseen johtaneista syistä varhaisen välittämisen mallin mukaisesti. Mikäli kaikki kolme tenttiyritystä hylätään, jatkotoimenpiteet katsotaan esihenkilön toimesta yksilökohtaisesti, mutta ensisijaisesti tenttijälle annetaan lisää aikaa opiskeluun ja tentit uusitaan tämän jälkeen. 9Lives Kuopiossa tällä hetkellä näyttöjä vastaanottavat sairaanhoitajat Eemeli Ek sekä Marja Aittapelto. Lääketentit ja -näytöt ovat työaika, opiskelu tapahtuu työntekijän omalla ajalla.

Uuden työntekijän aloittaessa työt, pyritään ensisijaisesti suorittamaan lääkeluvat suoritetuiksi viikon aikana töiden aloituksesta. Heti ensimmäisinä työpäivinä työntekijälle perehdytetään sähköisen LOVe-alustan käyttö ja hänelle varmistetaan pääsy tarvittaville kursseille LOVe-alustalla. Samalla työntekijän kanssa käydään läpi aikataulu, kuinka vaaditut tentit ja näytöt suoritetaan.

LOVe-alustalta vaaditaan seuraavat suoritukset kouluttamattomalta henkilökunnalta:

#### Hoiva-avustaja henkilökohtaisessa avussa

- MiniLOP
  - teoria
  - laskut

Suoritetuista tenteistä tulostetaan todistus LOVe-alustalta ja tämä allekirjoitetaan näytön vastaanottajan toimesta. Täytetty ja näyttöjen vastaanottaneen sairaanhoitajan allekirjoitettu lääkelupatodistus lähetetään LOVe-todistuksen, opintosuoritusotteen sekä täytetyn perehdytyslomakkeen kanssa Visma Signiin sähköiseen allekirjoitukseen. Allekirjoitetut lomakkeet arkistoidaan toimistolla

lukittuun kaappiin sekä kirjataan sähköisesti HRM suiteen. Myös toisessa paikassa suoritettut lääkeluvat hyväksytään näytettyä todistusta vastaan ja allekirjoitetaan sähköisesti Visma Sign -palvelussa vahvalla tunnistautumisella.

Esimies arvioi täydennyskoulutuksen tarpeen yksikkötasolla vuosittain. Yksilöllinen lääkehoidon täydennyskoulutustarve arvioidaan kehityskeskusteluissa. Esimies voi ohjata työntekijän täydennys- tai lisäkoulutukseen, jos työssä ilmenee osaamisen puutetta tai työn muutoksen kautta ilmenee lisäkoulutustarvetta. Jokaisella työntekijällä on yhtä lailla vastuu huolehtia omasta lääkehoidon osaamisestaan sekä lupien suorittamisesta. Hoitajien tulee ymmärtää lääkehoidon toteutuksen merkitys osana hoitokokonaisuutta. Hoitajan tulee ymmärtää, kuinka lääkkeitä annetaan, miksi jotakin lääkettä annetaan, kuinka paljon lääkettä annetaan, missä muodossa lääke annetaan ja mitä antoreittiä lääke tulee antaa. Kaikkiaan tämä korostuu taidossa lukea lääkelistaa ja peilata sitä asiakkaan sairaushistoriaan/diagnooseihin.

## 4.2 Perehdyttämisen toimintamalli

Esimies perehdyttää uuden työntekijän työnkuvaan yhteisen keskustelun kautta. Asiakas perehdyttää uuden työntekijän työskentelyyn, jonka jälkeen työntekijältä varmistetaan oma tuntemus toimia itsenäisesti työssä. Jokaisen asiakkaan kohdalla perehdytys tarkastellaan yksilöllisesti. Esimies voi tarvittaessa järjestää asiakkaan luokse perehdytyskeskustelun, jossa asiakkaan tarpeet käydään läpi. Työntekijältä varmistetaan ymmärrys omasta roolista lääkehoidon suhteen.

## 5. LÄÄKEHUOLTO TYÖYKSIKÖSSÄ

### 5.1 Lääkkeiden säilytys

Lääkkeet säilyvät asiakkailla itsellään. Toimistolla ei säilytetä ollenkaan lääkkeitä tai asiakkaiden lääkekaappien avaimia.

### 5.2 Työyksikössä varastoitavat antidootit (=vastalääkkeet) ja niiden käyttöohjeet

Tällä hetkellä työyksikössä ei ole antidootteja ollenkaan.

### **5.3 Lääkkeiden tilaaminen ja palauttaminen**

Lääkkeiden tilaaminen ja lääkkeiden riittävyys ovat asiakkaan, hänen omaisiensa ja häntä hoitavien tahojen vastuulla. Työntekijät eivät myöskään palauta lääkkeitä.

### **5.4 Vanhenevien lääkkeiden seuranta**

Asiakkaalla itsellään sekä hoitavilla tahoilla on vastuu lääkehoidosta ja lääkkeiden vanhenemisesta.

### **5.5 Huumausainekirjanpidon dokumentaatio ja omavalvonta**

Henkilökohtaisessa avussa ei ole tarvetta dokumentoinnille tai omavalvontaan. Työntekijät eivät osallistu lääkehoitoon.

## **6. LÄÄKEHOIDON PROSESSIT TYÖYKSIKÖSSÄ**

### **6.1 Lääkehoidon kirjaaminen**

Työntekijät kirjaavat Tuntinetti-järjestelmään asiakkaan ottaessa lääkkeitä käynnillä. Tuntinettiin kirjataan myös, mikäli lääkehoidossa tapahtuu/on tapahtunut poikkeama, esimerkiksi asiakas ei ole syönyt lääkkeitään.

### **6.2 Asiakkaan vastaanottaminen ja lääkelistan ajantasaisuuden tarkastaminen**

Läakelistan ajantasaisuudesta pitävät huolen asiakas sekä asiakasta hoitavat tahot. Henkilökohtaisen avun työntekijöillä ei ole pääsyä lääkelistoihin tai lääkkeisiin.

### **6.3 Lääkkeen määrääminen ja lääkehoidon arviointi**

Lääkkeiden määrääminen on asiakasta hoitavan lääkärin vastuulla.

Lääkehoitoa arvioivat muut asiakasta hoitavat tahot. Ongelmatilanteissa työntekijät ottavat yhteyttä alueen hoitavaan tiimiin tai tiedossa olevaan, asiakasta hoitavaan tahoon. Akuuteissa ja henkeä uhkaavissa tilanteissa työntekijät soittavat 112 ja toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti.

### **6.4 Lääkkeiden asiakaskohtaisiin annoksiin jakaminen ja käyttökuntoonsaattaminen**

Kaikki asiakkaan lääkkeet ovat asiakkailla itsellään doseteissa tai annosjakelupusseissa valmiina. Työntekijät eivät osallistu lääkkeiden jakoon.



## **6.5 Lääkkeiden annostelu asiakkaille**

Henkilökohtaisen avun työntekijä on tarvittaessa asiakkaan apuna, asiakkaan ottaessa itse lääkkeensä dosetista tai annosjakelupussista. Työntekijä voi annostella lääkeaineettomat silmä- ja korvatipat asiakkaalle, annostella lääkevoiteita, lääkelaastarit ja peräpuikot. Työntekijä voi avustaa annosjakelupussin avaamisessa ja asiakasta ottamaan lääkkeet dosetista.

## **6.6 Lääkehoitoon liittyvä asiakasohjaus hoidon eri vaiheissa**

Työntekijät eivät suorita asiakasohjausta lääkehoidossa pätevyyden puuttumisen vuoksi.

## **6.7 Asiakkaan kotiuttaminen tai siirtyminen toiseen hoitopaikkaan**

Henkilökohtaiset avustajat voivat olla saattamassa asiakkaitaan tutkimuksiin ja hoitopaikoissa käymiseen. Työntekijä varmistaa lähtiessä kaiken tarvittavan mukaan, myös asiakkaan hoitokansion, mikäli asiakkaalla tällöinen on.

## **6.8 Lääkehoidon toteuttaminen poikkeustilanteissa**

Poikkeustilanteissa ei työntekijöillä ole keinoa vaikuttaa lääkehoidon toteutumiseen pätevyyden puuttumisen vuoksi.

# **7. LÄÄKKEET JA LÄÄKEHOIDON TURVALLISUUS**

## **7.1 Lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen**

Henkilökohtaisessa avussa suurin riski liittyy asiakkaan toteutumattomaan tai väärin toteutettuun lääkehoitoon.

## **7.2 Lääkehoitoon liittyvien riskien ennaltaehkäiseminen työyksikössä**

Työntekijät perehdytetään seuraamaan lääkehoidon toteutuminen oikein. Työntekijät ymmärtävät oman roolinsa lääkehoidon avustamisessa.

Tiedossa olevat poikkeamat ilmoitetaan IMS-järjestelmän kautta ja välitetään hoitavalle taholle tietoon.

### 7.3 Lääkehoidon haitta- ja vaaratapahtumat

Mikäli haittatapahtuma vaatii välittömiä toimia, tulee ensimmäisenä yhteys ottaa 112, josta saadaan ohjeet jatkotoimenpiteisiin. Jos tilanne ei uhkaa välittömästi henkeä, otetaan yhteys asiakasta hoitavaan tahoon ja pyydetään ohjeet jatkotoimenpiteisiin.

Kaikki haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan Tuntinetti-järjestelmään sekä IMS-järjestelmään. Avustaja voi tehdä tämän itse tai pyytää esimiestä/vastaavaa sairaanhoitajaa avuksi ilmoituksen tekemiseen. Poikkeaman havainnut työntekijä tekee havainnosta poikkeamailmoituksen IMS-sovelluksen kautta. Ilmoitukseen liitetään selite, miksi lääkepoikkeama pääsi tapahtumaan/melkein tapahtui sekä toimintaehdotus, kuinka vastaava tilanne voitaisiin jatkossa ehkäistä. Kaikista poikkeamista tulee ilmoittaa myös hoitavalle taholle.

Yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja tarkistaa poikkeamat sekä huolehtii niiden jatkokäsittelystä yhdessä esihenkilön kanssa. Poikkeamaa tarkistaessa yksikön esihenkilö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja kirjaa IMS-järjestelmään välittömät toimenpiteet poikkeaman välttämiseksi jatkossa, kuvaus juurisyystä sekä henkilöstön kanssa sovitut implementoitavat toimintatavat. Lisäksi kirjataan toimenpiteet ja aikataulu poikkeaman korjaamiseksi. Poikkeamat käsitellään aina seuraavassa yksikön palaverissa. Raportit ovat myös yksikön lääkäreiden ja liiketoiminnan johtohenkilöiden nähtävillä. Poikkeamat lähetetään myös tarvittaessa erillisten sopimusten mukaisesti kolmansien osapuolten tarkastettaviksi. Lääkehoitoon liittyviä poikkeamia voivat olla:

- asiakas ei saanut lääkkeitään
- asiakas on saanut väärät lääkkeet
- asiakas on saanut liikaa lääkkeitä
- asiakas on saanut lääkkeet väärällä tavalla
- asiakas ei suostu ottamaan lääkkeitään.

Kaikista poikkeamista ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaiselleen/asioiden hoitajalle. Tilanne käydään asianomaisten kanssa, kuinka näin on käynyt ja kuinka nyt toimitaan.

Poikkeamat käsitellään työyksikön kesken anonymiteetti säilyttäen ja ketään syyttämättä, tarkoitus on näiden avulla oppia tapahtuneista ja tarttua ongelmakohtiin. IMS-järjestelmään kirjattujen poikkeamien avulla työyksikössä pyritään tehostamaan omia sisäisiä järjestelmiä ja käytänteitä sekä löytämään kohtia, joihin voidaan puuttua kouluttamisen avulla.





## LIITE 2: LÄÄKEHOIDON VAATIVUUSTASOT

| Lääkehoidon vaativuustaso | Lääkehoitoa toteuttava henkilöstö<br>Tehtävä lääkeshoidossa   | Lääkkeiden mahdolliset annostelureitit pe-<br>rehtyksen jälkeen   | Keskeinen työ-<br>yksikkö (tut-<br>kinto)   |
|---------------------------|---|---|---|
| Taso 1                    | <p><b>Lääkehoitoon kouluttamaton henkilö (kotihoito)</b></p> <p>Osallistuminen lääkeshoidon toteutukseen <b>lisäkoulutuksen jälkeen</b> ohjattuna. Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille. Potilaan reseptien mukaisen jatkuvan ja tarvittaessa otettavan lääkityksen toteuttaminen. Lääkehoidon dokumentointi ja vaikutusten seuranta.</p>  | <p>Valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen luonnollista tietä.</p> <p>Injektio s.c.</p> <p>Potilas-, lääke- ja antoreittikohtainen lupa</p> <p>PKV-lääkehoito</p>                | 9Lives kotihoito (hoiva-avustajat)  |
|                           | <p><b>Lääkehoitoon kouluttamaton henkilö (henkilökohtainen apu)</b></p> <p>Henkilökohtaisessa avussa avustaja ei osallistu asiakkaan lääkeshoidon toteuttamiseen, eikä vastaa asiakkaan lääkeshoidosta. Henkilökohtaisessa avussa avustajan rooli on toimia asiakkaan tukena. Henkilökohtaisessa avussa avustaja ei toteuta lääkeshoittoa.</p>  | <p>Asiakkaan annosjakelupussin avaaminen yhdessä asiakkaan kanssa.</p> <p>Asiakkaan avustaminen dosetin käytössä.</p> <p>Asiakkaan avustaminen apteekki asioinnissa.</p>          | 9Lives henkilökohtainen apu   |
| Taso 2                    | <p><b>Lääkehoidon koulutuksen saanut nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö</b></p> <p>Potilaan lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen, lääkeshoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkeshoidon toteutus, lääkeshoidon toteutumisen ja vaikutuksen seuranta, lääkeshoidon dokumentointi ja lääkeshoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkeshoidon ohjaus. Potilaan reseptien mukaisen jatkuvan ja</p> | <p>Lääkkeiden jakaminen asiakas-<br/>kohtaisiksi annoksiksi</p> <p>Luonnolliset reitit (t.d., p.r., p.o., inh., voiteet, ti-pat). Injektiot s.c ja i.m</p> <p>PKV-lääkehoito.</p> | 9Lives Kotihoito (terveydenhuollon nimikesuojatut ammattihenkilöt: perus- ja lähiohittajat) |

|                       |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|
|                       | tarvittaessa otettavan lääkityksen toteuttaminen.  | Lääkkeettömät, perusliuosta sisältävän jatkuvan infuusion vaihtaminen  |  |
| Taso 3                | <p><b>Sairaanhoidtaja, kättilö, terveydenhoitaja, ensihoitaja (AMK)</b></p> <p>Potilaan lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen, lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen, lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi, lääkityksen tarkistus, lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus.</p> <p>Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, potilaille ja omaisille.</p> | <p>Läakelaskenta.</p> <p>Laskimoon annettava neste- ja lääkehoito.</p> <p>Rokottaminen.</p> <p>Läakkeiden erityisantoreitit (esim. virtsarakkoon, epiduraaliliin, intraosseaalisesti).</p> <p>Ääreislaskimokateetrin asettaminen.</p> <p>Iäkkäiden lääkehoito.</p> <p>Subkutaanikanyylin asettaminen ja lääkkeiden anto subkutaanikanyyliin.</p> <p>Infuusiopumpun, digitaalisen kipupumpun ja elastomeeripumpun käyttäminen.</p> <p>Opiaattipohjaisten lääkesestosten valmistaminen kipupumppukäyttöön.</p> | 9Lives Kotisairaanhoidto (terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt) |
| Laillistetut lääkärit | Läakkeenmääräämisoikeus, oman lääkkeenmääräämiskäytännön ja lääkehoidon osaamisen kehittäminen ja ylläpitäminen sekä perehtyminen  | Kaikki annostelureitit oman ammatillisen pätevyyden mukaisesti   | Laillistetut lääkärit  |

|  |   |                     |  |
|--|---|---------------------|--|
|  | ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin siten, kuten näistä määrätään | (ml i.a.-annostelu) |  |
|--|---|---------------------|--|

### Liite3: Stellan työsopimus, Salassapito- ja käyttäjäsitoumus Salassapito- ja käyttäjäsitoumus

#### Tausta

Tämä asiakirja on Stella konsernin (jatkossa ”Stella”) henkilöstöä varten laadittu salassapito- ja käyttäjäsitoumus, joka esittää tietosuojaa koskevia vaatimuksia henkilöstölle ja sitouttaa heidät toimimaan niiden mukaan. Asianmukaisilla ohjeistuksilla sekä tällä sitoumuksella voidaan varmistaa henkilöstön tietoisuus siitä, miten henkilötietoja ja muita salassa pidettäviä tietoja kuuluu käsitellä huomioiden luottamuksellisuuden ja salassa pidettävyyden näkökohdat. Keskeinen edellytys yksityisyyden suojan varmistamiseksi on huolehtia käsiteltävien henkilötietojen suojaamisesta kaikissa käsittelyvaiheissa. Suojaamisveloitteesta on säädetty henkilötietolaissa, sosiaali- ja terveyshuollon erityislaeissa sekä tietosuojasetuksessa.

IT-ympäristössä tapahtuvassa henkilötietojen käsittelyssä suojaamisen elementit rakentuvat mm. erilaisista tietojärjestelmien, ohjelmistojen, laitteistojen, verkkojen ynnä muiden ominaisuuksista, niiden käyttöön/käyttöoikeuksien määrittelyyn sekä käytön valvontaan liittyvistä menettelyistä ja toimintayksikön organisatorisista ja hallinnollista järjestelyistä.

Salassapitovelvollisuudesta (asiakirjasalaisuus ja vaitiolovelvollisuus) säädetään useissa yleis- ja sosiaali- ja terveyshuollon erityislaeissa kuten muun muassa:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (PotL 785/92, muut. 653/2000, 13 §),
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- Työterveyshuoltolaki (743/78)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/99).

Keskeisiä henkilötietojen käsittelyyn liittyviä säädöksiä ovat kansallinen Henkilötietolaki (523/1999), Tietoyhteiskuntakaari (917/2014) sekä 25.5.2018 alkaen sovellettava EU:n tietosuojasetus (2016/679). Salassa pidettävien ja arkaluonteisten tietojen suojaamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Esimerkiksi terveydentilätiedot ovat henkilötietolaissa tarkoitettuja arkaluonteisia tietoja. Potilas- ja asiakastiedot ovat terveyden- ja sosiaalihuollon erityislainsäädännön mukaisesti salassa pidettäviä.

#### Salassapito

Palvelussuhteen tai muun työtehtävän aikana tai sen päätyttyä Stellalla ei työssä saatuja sen toimintayksikköjä, asiakkaita, potilaita, sopimuskuoppeneita tai muita yhteistyötahoja koskevia luottamuksellisia tai salassa pidettäviä tietoja saa ilmaista ulkopuoliselle tai sivulliselle. Potilaiden ja asiakkaiden henkilökohtaisten sekä potilastietojen lisäksi tällaisia tietoja ovat myös liike- ja ammattisalaisuudet sekä tiedot turvallisuus- ja valmiusjärjestelyistä. Hoitosuhteessa sivullisella tai ulkopuolisella tarkoitetaan muita kuin asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä (PotL 13 §). Rekisterien katselu- tai käyttöoikeutta ei ole muihin kuin työtehtävien edellyttämiin tietoihin. Esimerkiksi omia tai lähiomaisten potilastietoja ei ole oikeus tarkastella ilman hoitavan lääkärin lupaa. Ilman rekisteristä vastaavan kirjallista lupaa ei salassa pidettäviä potilas- ja asiakastietoa saa luovuttaa, siirtää tai kopioida eikä tallentaa niitä toisiin tietojenkäsittely-ympäristöihin, rekistereihin, pilvipalveluihin, työasemien kiintolevyille tai muille tallennusvälineille. Tämä koskee myös muita salassa pidettäviä



henkilötietoa tai mahdollisia Stellan luottamuksellisia tietoja. Henkilötietoja ei saa siirtää eikä tallentaa ETA-alueen ulkopuolelle ilman tietosuojavastaavan kirjallista lupaa. Tämä koskee myös etäyhteydessä tapahtuvaa tietojenkäsittelyä ETA-alueen ulkopuolelta, huolimatta siitä, että henkilötiedot ovat tallennettuina ETA-alueen sisällä tai, että henkilötietoja siirretään salattuina.

#### Käyttäjätunnus ja salasana

Stellan käyttäjätunnukset ovat aina henkilökohtaisia. Kukin vastaa käyttäjätunnuksellaan tehdyistä merkinnöistä. Työasemaa saa käyttää vain omalla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Salasana on vaihdettava heti sen saamisen jälkeen ja myöhemmin kulloinkin voimassa olevan järjestelmävaatimuksen, tietoturvaliikkeen tai -ohjeen mukaisesti. Käyttäjätunnusta ei saa luovuttaa muiden tietoon. Epäiltäessä että käyttäjätunnus ja/tai salasana on päätyneet ulkopuolisen tahon käsiin, siitä on ilmoitettava tietoturvavastaavalle ja toimittava hänen ohjeidensa mukaan. Tietojärjestelmistä on kirjaututtava ulos tai työasema on lukittava välittömästi käytön jälkeen, ellei työasema ole käyttäjän välittömässä valvonnassa.

#### Työaseman käyttö

Tietojärjestelmiä, ohjelmistoja ja yhtymän tietoverkkoja tulee käyttää annettujen käyttö- sekä tietoturvasääntöjen mukaisesti. Työasemassa saa käyttää vain terveydenhuollon toimintayksikön hyväksymiä ja lisensoituja ohjelmia, jotka ovat IT-yksikön asentamia ja tukemia. Muun toimittajan asentamia ja tukemia ohjelmia voidaan käyttää, mikäli ne ovat erillisesti IT-yksikön hyväksymiä. Terveydenhuollon toimintayksikön hankkimia ohjelmia ei saa kopioida. Epäiltäessä työaseman olevan haittaohjelman saastuttama, työasemalla työskentely on lopetettava välittömästi. Haittaohjelmaepäilystä on aina ilmoitettava tietoturvavastaavalle. Työaseman käytössä on otettava huomioon tietoverkon ja palvelinlaitteiden rajoitettu kapasiteetti. Kuvia, grafiikkaa ja äänitiedostoja saa välittää verkossa tai tallentaa palvelimelle vain työtehtävien vaatiessa. Työasemaa ei saa käyttää henkilötietojen hetkittäiseen tai pysyvään säilytykseen, vaan henkilötietoja tulee tallentaa ainoastaan niille tarkoitetuille, turvallisille järjestelmille, joista on olemassa dokumentaatio koskien henkilötiedon elinkaarta.

#### Sähköpostin ja Internet yhteyksien käyttö

Sähköposti ja Internet-yhteydet on tarkoitettu pääsääntöisesti työtehtävien hoitoon. Sähköpostin käytössä noudatetaan asiasta sovittuja periaatteita. Arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää ulkoisen sähköpostin välityksellä. Ensisijaisesti arkaluontoisten henkilötietojen välitystä tulee välttää myös sisäisen sähköpostin välityksellä. Haittaohjelmariskin vuoksi ulkopuolelta tulevan sähköpostin liitetiedostoja ei saa avata, mikäli viesti tulee lähteestä, joka aiheuttaa epäilystä. Viestistä on ilmoitettava tietoturvavastaavalle. Sähköpostiketjukirjeitä ja muuta roskapostia ei saa lähettää eikä välittää eteenpäin, vaan ne on tuhottava. Internetistä ei saa laittomasti kopioida ohjelmia.

#### Järjestelmäkohtaiset ohjeet

Kunkin käyttäjän on tutustuttava Stellan tietosuojaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttöohjeisiin ja henkilörekistereiden rekisteriselosteisiin. Tietojärjestelmien käytöstä kertyy sormenjälkitietoa ja käyttöä seurataan.

#### Seuraamukset ja ilmoitusvelvollisuus

Rikkomuksista tulee aina tiedottaa esimiehelle. Sääntöjen ja periaatteiden rikkomisesta käyttöoikeudet tietojärjestelmiin voidaan peruuttaa. Jos kyseessä on toistuva tai vakava rikkomus, ryhdytään

tapauksen edellyttämiin jatkotoimiin. Vakavissa tapauksissa väärinkäyttö voi johtaa muutoksiin työsuhteessa, vahingonkorvausvaatimuksiin ja rikosoikeudellisiin seuraamuksiin. Lisäksi EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetään mahdollisista sanktioista yritykselle. Mikäli rikkomuksesta voi aiheutua vakava seuraus, jossa henkilötietoja pääsee vuotamaan ulkopuolisille, on erityisen tärkeää välittömästi tiedottaa asiasta esimiestä sekä tietoturvavastaavaa, jotta Stella pystyy vastaamaan 72h ilmoitusvelvollisuuteen.

#### Työnantajan velvollisuus

Stellan työnantajavelvollisuutena on suojata työntekijöitään tietoturvan ja tietosuojan loukkauksilta. Stellan velvollisuutena on myös saattaa käyttäjän tietoon yrityksen tietosuojavelvoitteet, tietoturvapoliittika sekä muut tietoturvaan ja -suojaan liittyvät ohjeistukset ja määräykset, jotka tukevat tätä asiakirjaa.

#### Paikka, päiväys ja allekirjoitukset

Olen perehtynyt minulle esitettyyn tällä hetkellä voimassa olevaan Stellan salassapito- ja käyttäjäsitoumukseen, tietoturvapoliittikkaan ja ohjeisiin sekä tietosuojavelvoitteisiin. Sitoudun noudattamaan niitä samoin kuin muita erikseen annettuja salassapitoon ja tietoturvaan liittyviä ohjeita ja määräyksiä. Olen lukenut ja ymmärtänyt salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen periaatteet ja sitoudun noudattamaan niitä.

0 Olen lukenut ja ymmärtänyt Stellan salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Aika ja paikka \_\_\_\_\_

Allekirjoitus ja nimen selvennys: \_\_\_\_\_

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

This documents contains 50 pages before this page

Tämä asiakirja sisältää 50 sivua ennen tätä sivua

Detta dokument innehåller 50 sidor före denna sida

Dokumentet inneholder 50 sider før denne siden

Dette dokument indeholder 50 sider før denne side

authority to sign

asemavaltuus

ställningsfullmakt

autoritet til å signere

myndighed til at underskrive

representative

nimenkirjoitusoikeus

firmateckningsrätt

representant

repræsentant

custodial

huoltaja/edunvalvoja

förvaltare

foresatte/verge

frihedsberøvende