



1. HELMIKUUTA 2024

OMAVALVONTASUUNNITELMA



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi 9lives kotipalvelut Oy

Y-tunnus 0968381-3

Kunnan nimi Varsinais-Suomen Hyvinvointialue:

Turku, Kaarina, Naantali, Raisio, Rusko, Paimio

Nimi 9lives Kotipalvelut Oy

Katuosoite Iso-Heikkiläntie 6

Postinumero 20200

Postitoimipaikka Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Kotipalvelua ikäihmisille, vammaisille ja muille kotipalveluja tarvitseville.

Esihenkilö

Iina Päiväläinen Palveluvastaava

Puhelin 0504768359

Sähköposti iina.paivalainen@9lives.fi

Elisa Uusitalo Vastaava sairaanhoitaja

Puhelin 0447721584

Sähköposti elisa.uusitalo@9lives.fi



Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.11.2016

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat _____ ei _____

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Vaaditaan samat edellytykset kuin palveluntuottajalta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä 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, toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä työotteella. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. 9livesin palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoitamista kotioloissa. Palvelumme sisältää tavanomaisen hoiva- ja hoitotyön sekä henkilökohtaisen avun palvelut. Kotihoito tarjoaa myös lyhytaikaista toipilasapua esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Hoitotyössä huomioimme kuntouttavan työotteen. Tavallisimpia kotihoidon piiriin kuuluvia palveluita ovat mm. asiointiapu, kotiaskareet, ulkoilu asiakkaan kanssa, seurustelu, hygienianhoito, ruuanlaitto, asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen (reseptien hankkiminen ja uusiminen, apteekkiasiointi ja lääkejaot) ja seuranta, verenpaineseuranta sekä verensokeriseuranta.

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 asiakkaita myös apuvälineiden lainauksessa. Kotihoidon palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Kotihoidon palvelut ovat tärkeitä silloin, kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän toiminnoissa.

Kun kyseessä on Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas, 9livesin kotihoidon sisältö perustuu Varhan tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ihmisläheisyys

Kunnioitamme, autamme ja arvostamme niin asiakkaitamme kuin työkavereitamme. Meillä on hyvä olla työssämme, ja meidän asiakkaillamme 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 vastuumme 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.

9lives on olemassa luodakseen ratkaisuja ja palveluja, jotka mahdollistavat paremman arjen ja onnellisemman elämän mahdollisimman monelle ihmiselle, heidän omassa kodissaan.

Toimintaamme ohjaavat luotettavuus, lämpö, ammattitaito sekä saumaton yhteistyö asiakasta kunnioittaen. Keskeinen toimintaperiaattemme on asiakaslähtöisyys, johon kuuluu asiakkaan ja hänen itsemääräämisoikeutensa arvostaminen ja kunnioittaminen. Tarjoamme kokonaisvaltaista palvelua ja sitoudumme asiakkaisiin, pyrimme



tavoitettavuuteen ja hoidon jatkuvuuteen. Toiminnassamme korostuu kiireettömyys ja laatu, palvelumme ovat korkeatasoista ja ammatillista. Riittävä ja työhönsä pätevä henkilöstö on palvelujen tuottamisen tärkein resurssimme. Toimintaamme kuuluu, että olemassa olevia palveluita kehitetään jatkuvasti, meidät tunnetaan luovista ratkaisuista ja koemme muutokset myönteisinä haasteina.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoitavasti ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta.

Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatueroavaisuudet, tai niiden mahdollisuus tulevat esille tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla. Mikäli epäkohdat ei saada korjattua, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan ennakointi on ensisijaista, tapahtuneet haittatapahtumat tai läheltä piti-tapahtumat kirjataan IMS-järjestelmään ja raportoidaan välittömästi sekä sovitaan jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi. Tarvittaessa olemme yhteydessä asiakkaaseen sekä hänen läheisiinsä. Ilmoitus tehdään matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelyistä. 9livesista tilatuista, kunnan järjestämistä palveluista kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Läheltä piti ja vaaratilanteet kirjataan IMS-järjestelmään, josta lähtee ilmoitus yksikön vastaavalle. Ilmoitukset käsitellään vastaavan toimesta. Läheltä piti - tilanteet nähdään



oppimismahdollisuutena, ja niistä saatavaa tietoa tulee hyödyntää työyksöiden ja koko organisaation toiminnan kehittämisessä.

Ilmoitus käydään läpi yhdessä esihenkilön kanssa. Ilmoituksen luonteen perusteella käydään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita.

Riskienhallinnan työnjako

Uusi työntekijä tutustuu perehdytyksen yhteydessä omavalvontasuunnitelmaan. Vanhojen työntekijöiden kanssa suunnitelma käydään läpi aina sen päivityksen yhteydessä. lisäksi Suunnitelma on nähtävissä perehdytyskansiossa ja ilmoitustaululla. Työntekijöiltä pyydetään kommentteja ja korjaavia ehdotuksia suunnitelmaan.

Lisäksi perehdytyksen sisältöön kuukuu työturvallisuusasiat. Työntekijät saavat ohjeistukset sekä suullisena, että kirjallisessa muodossa. Yhteistyötä näiden asioiden suhteen tehdään työsuojausvaltuutetun kanssa.

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

Perehdytysopas käsittää laajan ohjeistuksen erilaisia tilanteita varten. Oppaaseen on pääsy jokaisella työntekijällämme. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esihenkilön tietoon havaitsemansa riski

- Perehdytysohjeet
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Henkilökuntaa ohjeistetaan ensi sijassa olemaan yhteydessä omaan esihenkilöön. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus täyttää palautelomake nimettömänä, mikäli palaute halutaan antaa nimettömänä. Henkilökuntaa ohjeistetaan välittämään kaikki palaute



eteenpäin käsiteltäväksi. Asiakkaat sekä omaiset saavat meihin yhteyden sähköpostilla, puhelimitse, kirjeitse sekä kotikäynneillä palautetta voi antaa työntekijöillemme. Palautteen voi aina antaa nimettömänä. Annetut palautteet kirjataan sisäiseen palautejärjestelmään.

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

Arvioimme omaa toimintaamme, kuuntelemalla asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä otamme asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palautetta tulee meille puhelimitse, sähköpostilla sekä kotikäynneillä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet käsitellään yksikön tiimipalavereissa yhdessä henkilökunnan kanssa. samalla mietitään jatkoa varten ennaltaehkäiseviä keinoja välttää vastaavanlainen tapahtuma. Esihenkilö ohjeistaa työntekijöitä tekemään kaikista haittatapahtumista ja läheltä piti - tilanteista IMS- poikkeamailmoituksen. Kynnys näiden tekemiselle pidetään matalana. Työntekijän vastuulla on tiedon saattaminen esimiehen tietoon. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

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

Haittatapahtumista keskustellaan henkilöstöpalavereissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoista toimintatapaa, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Lääkepoikkeamat, läheltä piti - tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi yhteisesti palavereissa. Tuolloin annetaan lisäohjeita, sen mukaan millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa.

Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kaiken kertyneen tiedon säännöllinen analysointi ja käsittely on toiminnan jatkuvan kehittämisen perusta.

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalavereissa tai Viikkotiedotteissa. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Työntekijä tekee IMS-poikkeamailmoituksen. Poikkeamailmoitukset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja niistä kirjataan korjaavat ehdotukset. Korjaavat ehdotukset viestitään henkilökunnalle ja ne kirjataan IMS-järjestelmään. Tarvittaessa kontaktoidaan myös asiakas/omainen.



Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalaverissa tai viikkotiedotteissa. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Palveluvastaava sekä vastaava sairaanhoitaja päivittävät suunnitelman säännöllisesti ja aina kun tulee muutoksia.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Iina Päiväläinen, Palveluvastaava, 050 4768359

Elisa Uusitalo, vastaava sairaanhoitaja, 044 7721584

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Yksikössä seurataan aktiivisesti omaavontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista. Seurannasta vastaa yksikön vastuhenkilö yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tämä sisältää muun muassa prosessien, laitteiden, ja toimintatapojen tarkkailun. Tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin.

Muutoksista työskentelytavoissa sekä muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa, sähköpostitse sekä asiakastietojärjestelmän viestikanavien kautta ja lisäksi tarvittaessa henkilökohtaisesti. Yhteistyötahoille muutokset ilmoitetaan pääsääntöisesti sähköpostitse tai puhelimitse.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaavontasuunnitelma on nähtävissä yksikön perehdytyskansiossa ja ilmoitustaululla.

Omaavontasuunnitelma löytyy myös yrityksen kotisivuilta.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?



Palveluseteliasiaakkaille tehdään toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään puolivuositain palvelutarpeen arvio. Arvioinnin apuvälineenä käytetään RAI-mittaria sekä tarvittaessa muita toimintakykyä arvioivia mittareita, kuten MMSE, GDS-15, RAVA.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Kotihoidon palvelut räätälöidään yksilöllisesti jokaisen asiakkaamme tarpeisiin. Asiakassopimukseen sisällytettävät palvelut kartoitamme maksuttomalla kotikäynnillä ennen sopimuksen allekirjoitusta. Sopimusta voidaan muuttaa asiakkaan toiveiden ja tarpeen mukaan.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja niitä tarkistetaan/täydennetään tarpeen mukaan.

Asiakas tai omainen ottaa yhteyden kotihoitoon. Tällöin pyritään sopimaan ensimmäinen kartoituskäynti asiakkaan luokse, jossa esittelemme yrityksen palveluja ja hintoja.

Palveluesihenkilö tai tiimivastaavat tekevät pääsääntöisesti kartoituskäynnit. Asiakkaalle voidaan lähettää myös postitse lisätietoa palveluista ja hinnoista.

Asiakkaalle kerrotaan kartoituskäynnillä palvelun hinta. Palvelumaksut suoritetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palveluhinnastoa sopimuskauden aikana sekä määräaikaan että toistaiseksi voimassa oleviin sopimuksiin. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan mahdolliset hinnan muutokset vähintään (1) kuukautta ennen kuin ne astuvat voimaan.

Saadessamme asiakkaalta avaimen/avaimia täytetään luovutussopimus kahtena kappaleena, toinen asiakkaalle ja toinen meille. Avaimet säilytetään numeroituina toimistolla avainkaapissa. Avaimet palautetaan toimiston avainkaappiin mahdollisimman pian käytön jälkeen. Avaimen palautus asiakkaalle tehdään myös kirjallisesti. Avainkaappi tarkistetaan ja päivitetään kaksi kertaa vuodessa. Vastuu avaimista, on niitä käyttävillä hoitajilla. Avaimet säilytetään numeroituina toimistolla avainkaapissa. Avaimet palautetaan toimiston avainkaappiin mahdollisimman pian käytön jälkeen.

Asiakkaan raha-asiat. Asiakkailla on tarvittaessa käytössä asiakastili esim. ruokakaupassa. Kauppa-asiat kerätään talteen. Jos asiakkaalta saadaan raha mukaan seuraavalle käynnille tuotavia ostoksia varten, kirjaus sähköiseen asiakasjärjestelmään saadusta summasta. Kirjataan myös tuodut ostokset ja palautetut rahat. Kuitti ostoksista asiakkaalle. Hoitajat eivät vastaanota asiakkaalta pankkikorttia, eikä tilitietoja.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion



kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu. Palveluntarpeen arvioinnissa on yleensä mukana myös kaupunkien palvelusetelin myöntäjätaho.

Käytössä olevia mittareita mm. MMSE, GDS-15, RAVA.

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

Asiakas ensisijaisesti tekee valinnan, mitkä tahot häntä koskeviin palavereihin osallistuvat. Yleensä omaiset ovat mukana palveluntarpeen arvioinnissa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kootaan asiakkaan kaikki terveysongelmat sekä niihin suunnitellut toimet yhdeksi kokonaisuudeksi. Suunnitelman lähtökohtana on asiakkaan kokemaa hoidon tarve ja asettama tavoite. Asiakas ja hoidosta vastaava hoitaja laativat suunnitelman yhteistyössä ottaen huomioon kuitenkin, että vain lääkäri voi päättää lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärittämisestä ja hoidosta. Suunnitelmaan kirjataan hoidon tarve ja tavoite, hoidon toteutus ja keinot, työnjako, seuranta ja arviointi sekä diagnoosi- ja lääkityslista. Suunnitelman päivityksestä vastaa tiimivastaavat, joka koordinoi hoitosuunnitelmaa. Asiakkaan hoitoon osallistuva hoitaja vastaa tekemiensä merkintöjen oikeellisuudesta ja virheettömyydestä. Ensisijaisesti tiedot kerätään ja kysytään asiakkaalta itseltään.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja kaupungin palveluntarpeenarvioinnin kanssa.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaalle kerrotaan kartoituskäynnillä eri vaihtoehdoista palveluiden suhteen (mm. kaupungin palvelut vs. yksityiset palvelut). Asiakkaan omaa näkemystä kuunnellaan ensisijaisesti palveluista sovittaessa.

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



Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan potilastietojärjestelmään ja niiden pohjalta luodaan tehtäväkuvaukset asiakkaan käynneille. Jokaiselle käynnille mentäessä luetaan nämä työohjeet käyntiä koskien sekä luetaan edellisten käyntien raportit takautuvasti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan avoimella ja aktiivisella vuorovaikutuksella sekä yhteistyöllä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan suunnittelemalla palvelusisällöt yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Kotihoidon avut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilökunnalla on velvollisuus kirjata Hilikka -potilastietojärjestelmään sekä tehdä huoli -ilmoitus sosiaalihuollolle, jos heillä herää epäily esimerkiksi asiakkaan kotona pärjäämisestä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Rajoittavia välineitä ei ole käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Uuden työntekijän perehdytyksessä tuodaan esille yritykset arvot ja niiden merkitys asiakastyössä. Esihenkilö saa palautetta suoraan asiakkailta, että välillisesti toisilta työntekijöiltä ja omaisilta. Epäasiallisesta kohtelusta tehdään IMS- poikkeamailmoitus ja asia käsitellään työyhteisössä/ ko. työntekijän kanssa.

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

Asiat käsitellään tapauskohtaisesti. Asiakkaan toiveen mukaan tilanteet voidaan käsitellä joko puhelimitse tai pitämällä yhteinen palaveri.



Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautekysely tehdään asiakkaille 1-2 x vuodessa, lisäksi hoitopalavereissa on mahdollisuus antaa palautetta 2 x vuodessa. Myös jatkuvaa palautetta on mahdollisuus antaa asiakaskäyntien yhteydessä ja soittamalla palveluvastaavalle.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteen avulla voidaan tehdä välittömiä korjauksia asiakkaan hoitoon päivittämällä ja tarkentamalla hoito-ohjeita. Lisäksi palautetta katsotaan pidemmällä aikavälillä ja huomioidaan asioita esim. seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa tehtäessä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Asiakas voi tehdä muistutuksen. Muistutus osoitetaan toimintayksikön palveluista vastaavalle henkilölle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys yksikön palveluvastaavaan.

Muistutuksen vastaanottaja

[Iina Päiväläinen p. 050768359, iina.paivalainen@9lives.fi](mailto:iina.paivalainen@9lives.fi)

[Riina Fredriksson, riina.fredsiksson@9lives.fi](mailto:riina.fredsiksson@9lives.fi)



Asiakas voi ottaa yhteyttä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen potilasasiavastaaviin puhelimitse, jättää yhteydenottopyynnön sähköpostilla potilasasiavastaava@varha.fi tai tietoturvallisen Suomi.fi asiointikanavan kautta.

Potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8-15.30. Puh: 02 313 2399

Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, jättää yhteydenottopyynnön sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi tai tietoturvallisen Suomi.fi asiointikanavan kautta.

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15. Puh: 02 313 2399

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista. Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttaja oikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.



KULUTTAJANEUVONNAN PUHELIN- PALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

☎ [029 505 3050](tel:0295053050)

🔗 [Konsumentrådgivning på svenska](#)

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

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yhdessä yksikön päällikön, esimiehen ja muiden asiaan kuuluvien kanssa. lisäksi mahdollisista toiminnan muutoksista jatkoa varten viestitään muuta henkilöstöä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 vko.

Muistutuksen vastaanottaja: liiketoimintajohtaja Jukka Rantala, jukka.rantala@9lives.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Palveluntarpeet arvioidaan puolivuositain ja tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan, ja Varhan palveluntarpeenarvioinnin kanssa. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Palveluntarpeet arvioidaan puolivuositain ja tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan, ja Varhan palveluntarpeenarvioinnin kanssa. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Palveluntarpeet arvioidaan puolivuositain ja tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan, ja Varhan palveluntarpeenarvioinnin kanssa. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakas huolehtii itse. Asiakkaalla voi olla käytössä ateriapalvelu, kauppapalvelu tms. Hoitaja voi lämmittää aterian valmiiksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Mahdolliset erityisruokavaliot kartoitetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä ja tiedot kirjataan Hilka -järjestelmään.

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

Asiakkaan ravitsemustilannetta seurataan käynneillä hoitosuunnitelman mukaisesti ja havainnot kirjataan potilastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaiden painoa seurataan.

Hygieniäkäytännöt

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

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi hygieniäkäytännöt yksikössä.



Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyviä hygieniakäytänteitä noudattamalla, oikeaoppisella suojautumisella ja hyvällä käsihygienialla. Työntekijät työskentelevät vain terveinä.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Toimistolla jokainen osaltaan huolehtii siisteydestä. Työpaikalla ei pyykinhuoltoa, vaan työvaatteiden pesun ja kunnossapidon huolehtii jokainen kotonaan.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Työntekijät huolehtivat välineiden puhdistuksesta käytön jälkeen. Monikäyttöiset työvälineet desinfioidaan ennen uudelleen käyttöä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ohjeet näistä ovat yksikön perehdytyskansioissa. Kansio päivitetään vähintään vuosittain ja ko. asioita nostetaan uudestaan esille henkilökunnan tietoon.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä seurataan/kartoitetaan puolivuositaisissa hoitopalavereissa keskustellen. Tarvittaessa henkilöstö on yhteydessä sairaanhoitajaan tai palveluvastaavaan asiakkaan tilanteen muuttuessa. Lisäksi asiakkaita ohjataan käymään säännöllisesti lääkärin vastaanotolla yksilöllisen tarpeen ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaat käyttävät oman terveysaseman tai yksityisen lääkäriaseman terveystalvija. Yksikössä asiakkaan sairaanhoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Lääkehoito



Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma on osa työntekijän perehdytystä. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Vastaava Sairaanhoitaja Elisa Uusitalo

Monialainen yhteistyö

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

Yhteistyötä asiakkaan terveysasioissa tehdään lähinnä hänen oman terveysasemansa sekä Tyksin kanssa. Asiakasta lääkärin vastaanotolle tai päivystykseen lähetettäessä varmistetaan, että mukana on mm. ajantasainen lääkelista sekä 9livesin yhteystiedot. Asiakkaat kotiutuvat sairaalasta pääasiassa kotiutuspuhelimien tai osaston yhteydenoton jälkeen, jolloin käydään puhelimitse läpi asiakkaan terveystilanne sekä mahdolliset muutokset lääkityksessä ja palveluntarpeessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä myös palveluohjaukseen. Asiakkaan kotiutuessa tarkistetaan, että asiakkaalla on mukana kaikki tarvittavat tiedot, mm. lääkelista ja mahdolliset kontrolliajat ja varmistetaan niiden sisältö. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kotiuttavalle osastolle tai kotiutuspuhelimeen. Asiakas voi myös tehdä valtakirjan, jossa valtuuttaa 9livesin hoitajan hoitamaan hänen asioitaan esim. omalla terveysasemallaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Säännölliset palveluntarpeenarvioinnit.

Henkilöstö

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



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

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Turun toimipisteellä työskentelee 9 vakituista työntekijää, joista 2 sairaanhoitajaa ja lähihoitajia 7. Oppisopimusopiskelijoita on näiden lisäksi 5 määräaikaisissa työsuhteissa. Sijaispoolissa on 18 työntekijää, joista sairaanhoitajia 4, lähihoitajia 10 ja loput alan opiskelijoita.

Työvuoroihin on määritetty henkilöstötarve, joka on aamuvuoroissa arkisin 7-9 lähihoitajaa, viikonloppuisin 6 lähihoitajaa ja iltavuoroissa aina 3 lähihoitajaa. Arkiaamuissa on paikalla aina myös 1-2 sairaanhoitajaa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Mikäli vuorosta puuttuu työntekijä (sairastapaus/mikä tahansa muu syy) pyritään vuoro paikkaamaan sijaisilla, vuorojen vaihdoilla tai muilla työvuoromuutoksilla. Jokaisessa vuorossa on nimetty vastuuvuorolainen, joka tarvittaessa ryhtyy järjestämään sijaista myös virka-ajan ulkopuolella.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön riittävydestä pyritään huolehtimaan ylläpitämällä riittävää sijais määrää. Sijaisresurssia ylläpidetään jatkuvalla oppilaitosyhteistyöllä, rekrytointitapahtumiin osallistumalla sekä yrityksen omilla kampanjoilla.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Esihenkilöllä tukena vastuusairanhoitaja ja työnjakaja, jotta esihenkilölle jää riittävästi aikaa päivittäiseen johtamiseen. Esihenkilön työnkuvaan ei sisälly välitöntä asiakastyötä.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki) sekä tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote, kun työntekijän työsuhde kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikössä työskentelee koulutuksen saaneita hoitoalan ammattilaisia. Työntekijöiksi palkataan lähihoitajia, sairaanhoitajia sekä alan opiskelijoita. Henkilöstön pätevyys tarkistetaan Julki-Terhikistä, heitä pyydetään näyttämään rikosrekisteriote, kun työntekijän työsuhde kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta. Henkilöstöltä tarkastetaan tutkinto -todistukset sekä opiskelijoilta opintorekisteriotteet. Lähihoitaja-opiskelijoilta vaaditaan yli 90 opintopistettä ja sairaanhoitajan sijaisuutta voi tehdä, kun opiskelijalla on yli 140 opintopistettä. Myös lääkelupien voimassaolo tarkistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä ja hakijalta edellytetään lääkelupien suorittamista välittömästi työsuhteen alkaessa, jos niissä on puutteita.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Haastattelut tehdään vastuuhenkilön toimesta. Myös perehdytyksen aikana arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään ja työsuhteissa on käytössä koeaika.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kaikki työntekijät tutustuvat yksikön omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan ja perehdytyskansioon. Lisäksi näitä asioita kerrataan tiimipalaverissa. Uusille työntekijöille järjestetään toimistoperehdytys, jossa käydään läpi yleisiä käytänteitä, lääkehoidon perehdytys sekä potilastietojärjestelmän ja työaikajärjestelmän käyttöä.



Lisäksi järjestetään yksilöllisen tarpeen mukaan perehdytysvuoroja, joissa työntekijä pääsee kokeneen työntekijän mukana tutustumaan yksikön toimintatapoihin ja asiakkaisiin.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstöpalaverien yhteydessä ja erillisinä koulutuspäivinä. Myös viikkotiedotteessa viestitään perehdytettävistä asioista. Kehityskeskusteluissa käydään keskustelua koulutuksen tarpeista.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Sosiaalihuoltolain 48 § mukainen velvollisuus koskee sosiaalihuollon henkilöstöä. Tämän lain mukaan henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän tehtävissään havaitsee epäkohdan tai sen uhan. Tästä velvollisuudesta työntekijöitä tiedotetaan perehdytyksen yhteydessä. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Tämä velvollisuus varmistaa, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. On tärkeää, että sosiaalihuollon ammattilaiset seuraavat tätä velvoitetta ja toimivat asiakkaan edun mukaisesti. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Yksikössä on käytössä IMS-järjestelmä, jonne voi tehdä poikkeamaraportin. Ilmoitus myös mahdollista tehdä nimettömänä. Yksikön vastuuhenkilö tarkastaa raportit ja ryhtyy tarvittaviin toimiin epäkohtien ilmetessä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaat asuvat omissa yksityiskodeissaan.

9Lives kotipalvelut Oy:n toimistotilat ovat käytössä henkilökunnan sosiaalituloina ja ruokatauloilla. Toimistolla käy asiakkaita satunnaisesti yhteistyöpalavereissa. Pääsääntöisesti palaverit järjestetään asiakkaiden kotona.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?



Hilkka- asiakasjärjestelmä.

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

Asiakkaita muistutetaan kosoittamaan turvapuhelin, jos heillä sellainen on käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Apuvälineiden tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. hoitopalaverien yhteydessä arvioidaan myös apuvälineiden tarvetta. myös kotikunnan toimintaterapeuttia tai fysioterapeuttia voidaan konsultoida apuvälineasioissa.

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

Työntekijöitä ohjeistetaan tekemään vaaratilanteista IMS- poikkeamailmoitus ja kiireellisissä tapauksissa olemaan puhelimitse yhteydessä esimieheen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Elisa Uusitalo p. 044 7721584



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin



asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytyksen yhteydessä ohjeistetaan myös oikeaoppiseen kirjaamiseen. Yksikössä käytössä rakenteellinen kirjaaminen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakaskäynnin kirjaaminen kuuluu asiakaskäyntiin. Kirjaaminen suoritetaan aina välittömästi käynnin yhteydessä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakastiedot ovat työntekijän työpuhelimissa, jotka ovat suojattu salasanoin. Puhelimet ovat etähallinnassa, joten mahdollisen katoamisen sattuessa puhelin saadaan suljettua. asiakastietoja käsittelee vain ne henkilöt, joiden on välttämätöntä niitä työnsä puolesta käsitellä. Jokainen esihenkilö valvoo yksikön toimintaa ja ovat velvollisia ilmoittamaan mahdollisista poikkeavista toimintatavoista.

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

Työsopimusta tehdessä työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Limnell p. 0207689788 marko.limnell@9lives.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä P Ei

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

IMS- poikkeamajärjestelmän aktiivisempi käyttö myös läheltä piti tilanteiden osalta.



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 1.2.2024 lina Päiväläinen

Allekirjoitus

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'lina Päiväläinen', written over a horizontal line.