

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

AitoHoiva Y-tunnus 3339346-1

**Hyvinvointialue** Päijät-Hämeen hyvinvointialue

**Kunta** Orimattila

**Kuntayhtymän nimi** Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

**Toimintayksikkö/palvelu**

Kotiin vietävät sairaanhoidolliset palvelut, terveydentilan arviot, omaishoitajan sijaistukset, voinnin tarkistuskäynnit

**Sijaintikunta yhteystietoineen** 16330 Orimattila, puh.044-9771236

**Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan**

Kotiin vietävät palvelut, pääsääntöisesti aikuisväestö ja ikäihmiset

**Esihenkilö** Tiina Wahlfors

Puhelin 044-9771236 Sähköposti tiina@aitohoiva.fi

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Etelä-Suomen Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohdat 23.1.2023 sekä 23.3.2023

Palvelu johon lupa myönnetty 23.1.2023:

Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut itsenäisenä ammatinharjoittajana; sairaanhoitajan vastaanottotoiminta asiakkaan tiloissa

Palvelu, johon lupa on myönnetty 23.3.2023:

Sosiaalipalvelut itsenäisenä ammatinharjoittajana;Kotihoito; hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta asiakkaan kotona, tukipalvelut.

Palvelualat, jotka on rekisteröity : Yksityiset sosiaalipalvelut sekä yksityiset terveyspalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat -

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman laatii ja siitä vastaa AitoHoivan sairaanhoitaja Tiina Wahlfors p. 044-9771236. Ei muita toimijoita yrityksessä. Toiminnan edetessä myös asiakkaat ja omaiset pääsevät vaikuttamaan omavalvontasuunnitelman muodostumiseen palautekyselyiden perusteella.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

AitoHoivan omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. AitoHoivan omavalvontasuunnitelma on luettavissa yrityksen verkkosivuilla.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

AitoHoivan toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille helposti saatavilla olevia sairaanhoidollisia kotikäynninpalveluja sekä omaisten jaksamista tukevia voimien tarkistus ja sijaistuspalveluita. Tehtävänä on arvioida kunkin asiakkaan tarvitsema apu yksilöllisesti ja tarjota apua, joka edesauttaa asiakkaan arjessa selviytymistä sekä ennaltaehkäisee mahdollisia riskejä arjessa toimimisessa. Asiakkaan tukeminen on kokonaisvaltaista, jolloin myös omaiset huomioidaan tärkeänä osana asiakkaan arkea ja heidän toiveitaan kuullaan.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

AitoHoiva tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua yksityisille ihmisille. Palveluntuottajalla on hyvä ammattitaito ja kokemus palveluiden tarjoajana. Palvelu muodostuu asiakkaan tarpeista ja tukee asukkaan arvokasta ja mahdollisimman omatoimista elämää omassa kodissa. Asiakas kohdataan kokonaisuutena ja omana yksilönään sairaudesta huolimatta. Jokainen ihminen ansaitsee tulla kuulluksi, joten kiirettömyys ja aito kohtaaminen kuuluvat myös AitoHoivan toimintaa ohjaaviin arvoihin.

#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### **Riskienhallinta**

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esim. fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai työntekijöistä. AitoHoivassa suurimmat riskit kohdistuvat asiakkaan tai hoitajan fyysiseen loukkaantumiseen tai yrittäjän kohtaan väkivallan uhkaan mm. muistisairaiden kanssa työskenneltäessä.

Työntekijä huolehtii omasta jaksamisestaan, jotta väsymys ei lisäisi vaaratilanteita työssä. Myös ergonomiaan tulee kiinnittää huomiota. Hoitovälineitä käytetään asukkaan kotona niin että ne eivät aiheuta vaaratilanteita, esim. neulat. Työntekijän sairastuessa asiakkaan turvallisuus ei kärsi, sillä AitoHoivan tarjoamat palvelut ovat lähinnä tukea antavia ja hyvää vointia ylläpitäviä eikä päivittäin tapahtuvaa perushoitoa. Asiakkaan fyysisestä jaksamista seurataan joka käynnillä ja huomioidaan poikkeamat voinnissa. Toimitaan turvallisuuden rajoissa; mm. etenevä sairaus tarvittaessa huomioiden.

3AitoHoivan toimintamalleja arvioidaan asiakasturvallisuuden näkökulmasta vähintään kerran vuodessa, useammin jos toimenkuvaan tulee muutoksia. Näin riskit tunnistetaan etukäteen ja tehdään tarvittavat muutokset. Työntekijä on velvollinen toimimaan/ tekemään ilmoituksen tilanteen parantamiseksi havaitessaan mahdollisia riskejä. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Haittatapahtumat kirjataan potilastietoihin. Haittatapahtumasta kerrotaan asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle rehellisesti. Toimintatavat perehdytetään mahdollisesti palkattaville työntekijöille.

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

AitoHoiva pitää tärkeänä avointa tiedonkulkua omaisille ja asiakkaille havaituista riskeistä suoraan asianomaiselle tai yleisellä tasolla tiedottaen riippuen havaitusta epäkohdasta.

Asiakkailta ja omaisilta pyydetään palautetta toiminnasta sekä ollaan heihin aktiivisesti yhteydessä. Yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa käydään läpi heidän kokemuksensa tilanteesta ja toiveensa jatkojen suhteen. Asiakasta/omaista informoidaan korvausten hakemisessa, jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma. Kerrotaan asiakkaalle/ omaiselle avoimesti myös riskeistä, joita työntekijänä koetaan, esim. väkivallan uhka. Tarvittaessa raportoidaan myös muille toimijoille, joilla kontakti asiakkaaseen, jos tilanne on vaarassa toistua.

Jokainen laatupoikkema ja vaaratilanne käsitellään, analysoidaan ja kirjataan ylös, jotta työ olisi turvallista myös jatkossa.

##### **Korjaavat toimenpiteet**

Tarvittaessa etsitään juurisyyt riskien taustalla ja ryhdytään toimenpiteisiin riskien poistamiseksi. Toimenpiteen toimivuutta arvioidaan myöhemmin ja tarvittaessa tehdään muutoksia. Kirjaukset tehdään omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Mikäli työskentelyn muutos vaikuttaa asiakkaisiin, tästä ollaan avoimesti suoraan yhteydessä heihin sekä omaisiin. Muutoksista tiedotetaan myös kotisivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

AitoHoivan palveluja säännöllisesti käyttävän asiakkaan kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Lähtökohtana on asiakkaan tarve ja näkemys omasta voinnista. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Omainen otetaan mukaan suunnitteluun jo heti alku vaiheessa hänen niin toivoessaan. Palvelut toteutetaan suunnitelman mukaisesti. AitoHoivan työntekijän vastuulla on päivittää suunnitelmaa ja pitää se ajantasalla. Arvioinnissa huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys. Asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn muuttuessa, tehdään muutokset viipymättä hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

### **Mittarit arvioinnin tukena**

Asiakkaan toimintakykyä arvioidessa AitoHoiva käyttää mittareina MMSE (muisti), MNA (iäkkään ravitsemus) sekä BDI(masennus) testejä. Asiakkaan tarvitessa säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi, tulee arvioinnissa käyttää RAI- mittaria arvioinnin tukena. AitoHoiva ohjaa asiakkaan tällöin toisen palveluntuottajan luokse, joka tuottaa säännöllistä kotihoidon palvelua.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

AitoHoiva toimii arvojensa mukaisesti kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä ja tasa-arvoisuuden periaatetta. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista hoitava lääkäri tekee aina kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakkaiden ja heidän omaistensa tarpeista ja toiveista keskusteleminen on tärkeää, jotta AitoHoivan toimintaa tukevat arvot toteutuvat. Asiakas saa päätöksentekoa varten tietoa eri vaihtoehtoista. Asiakkaalta ja omaiselta saatu palaute on tärkeää, jotta voidaan arvioida työssä onnistumisia sekä tunnistaa kehittämiskohteita.

Linkit EOA yms. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta: Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

Muistisairaalan henkilön hoito EOAK/8165/2020

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

AitoHoiva toimii arvojensa mukaisesti ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakas kohdataan yksilönä, arvostaen ja kuunnellen. Jos asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, keskustellaan asiasta rakentavasti. Mahdollisista häiritsevistä tapahtumista kerrotaan

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

Asiakkaiden ja heidän omaistensa toiveiden huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Säännöllisesti saadun palautteen saaminen joko suoraan tai välillisesti on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tiina Wahlfors, sairaanhoitaja, puh.044-9771236, tiina@aitohoiva.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

p. 044-729 7989 ma, ti, to klo 9.00-12.00, ke 9.00-15.00

sähköpostiosoite sosiaaliasiamies@pajatha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu ma, ti, ke, pe, klo 9.00-12.00, to klo 12-15

p.029-5053050 Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

Mahdolliset muistutukset ym. käsitellään yhdessä yhteistyötahojen kanssa ja korjataan välittömästi ne toimet, jotka aiheuttaneet huomautuksen. Muistutus käsitellään välittömästi.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

AitoHoivan toiminnassa käytetään kuntouttavaa työtapaa, jolloin asiakas osallistetaan toimintaan voimavarojensa mukaan. Asiakasta kannustetaan ja annetaan positiivista palautetta onnistumisista. Fyysistä toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa ja ulkoilua toteutetaan asiakkaan toivomuksien mukaan. Asiakkaan kanssa seurustellaan, vietetään aikaa ja osallistetaan mm. muistelemalla menneitä aivotoiminnan virkistämiseksi. Sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään tukemalla yhteydenpitoa muihin ihmisiin ja kannustetaan osallistumaan harrastus- ja kulttuuritoimintaan mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaiden toimintakyvyn muutoksia seurataan joka käynnin yhteydessä ja tehdään tarvittavia muutoksia sen hetkisen toimintakyvyn tukemiseksi.

### **Ravitsemus**

Asiakkaita ohjataan hyvään ja monipuoliseen ravitsemukseen käyntien yhteydessä. Asiakkaan ravitsemuksen tilaa tarkkaillaan mm. yleisvoinnin, painon ja olemuksen perusteella. Erytysruokavaliot diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssi sekä niihin mahdollisesti liittyvät komplikaatiot/ongelmakohdat huomioidaan käyntien yhteydessä. Esimerkkeinä esim. diabeetikon ateriarytmi tai kihtipotilaan ruokavalio. Myös omaisia valistetaan asiakkaan oikean ravitsemuksen toteuttamisessa.

Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

### **Hygieniakäytännöt**

Käyntien yhteydessä noudatetaan hyvää hygieniää käyttämällä käsidesinfektiota, käsi-  
neitä sekä tarvittaessa maskia. Covid19 epidemian aikana asianmukaiset suojavarusteet  
THL:n antaman ohjeistuksen mukaan. Työ suoritetaan aina aseptisessä järjestyksessä ja  
välineet pyyhitään Oxivir kertakäyttöpyyhkeellä käytön jälkeen esim. saturaatiomittari.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Anne Reiman p. 03 819 2525

Infektioiden ennaltaehkäisy

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään liikkumalla asiakkaiden luona vain terveenä sekä huolehtimalla tarvittavista suojavarusteista sekä niiden oikeaoppisesta käytöstä. Aseptiikka tulee huomioida ja toteuttaa esim. sairaanhoidollisissa toimenpiteissä. Valistetaan myös asiakkaita hyvään hygieniaan.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Jos asiakkaalla ilmenee suunhoidollisia ongelmia, ohjataan asiakas suunterveydenhuollon palveluihin. AitoHoiva tarjoaa kiireetöntä sekä kiireellistä sairaanhoitoa, asiakkaan tarpeen mukaan. Tarvittaessa myös yhteys etälääkäriin hoitajan avustuksella on mahdollista. Tämän palvelun asiakas maksaa erikseen, sillä kyseessä on erillinen palveluntuottaja. Jos tarvetta jatkohoidolle ilmenee, ohjataan asiakas jatkohoitoon riittävän hoidon saamiseksi. Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa soitetaan poliisille sekä lähiomaiselle ja toimitaan ohjeiden mukaisesti. Kausi-influenssarokotuksen vastuulääkärinä toimii rokotuskaudella v. 2026 Andrzej Mitura.

### **Pitkäaikaissairaiden terveyden edistäminen**

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään osallistamalla heitä hoitoon mahdollisuuksien mukaan toimintakyvyn säilyttämiseksi. Myös antamalla ohjeita mm. ravitsemuksen, lääkityksen ja ihonhoidon suhteen, voidaan asiakkaan terveyttä edistää ja ylläpitää. Seurataan käyntien yhteydessä lääkehoidon vaikutuksia mm. verenpaineen, verenpaineen- ja painonseurannalla. Seurataan myös asiakkaan mielialaa ja toimintakykyä sekä konsultoidaan tarvittaessa yhteistyötahoja.

AitoHoivassa asiakkaiden terveyden -ja sairaanhoidosta vastaa terveydenhoitaja, sairaanhoitaja Tiina Wahlfors

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäillä siirtymät palvelusta toiseen vaativat hyvää tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Jouhevaa tiedonsiirtoa edistetään tiedottamalla yhteistyötahoja oman palvelun tiimoilta sekä tarvittaessa kysyttäessä asiakasta koskevia tietoja muilta asiakasta hoitavilta tahoilta mahdollisuuksien mukaan.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien tahojen kanssa sen hetkisen tarpeen mukaan.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

AitoHoivalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai joutuu kohtaamaan kaltoinkohtelua. Ilmoitus tehdään sosiaalihuollon tarpeesta viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Turvakoteihin pääsevät kaikki lähisuhde- ja perheväkivallan uhrit iästä riippumatta.

### **Henkilöstö**

AitoHoivassa on vain yksi työntekijä. Työnkuva on suunniteltu siten ettei asiakkaalle aiheudu ongelmia arkisen huolenpidon suhteen, vaikka työntekijä ei pääsisikään paikalle. AitoHoiva ei tarjoa päivittäistä hoivatyötä, vaan sairaanhoidollisia käyntejä sekä tukitoimia (mm. omaishoitajien sijaistukset, voinnin tarkistukset) arjessa selviytymisen avuksi. Asiakkaiden tulee siis olla melko omatoimisia tai kotihoidon palvelun piirissä. Sairaanhoitollisten käyntien viivästyessä työntekijän sairastuessa, ArkiHoiva ohjaa asiakkaan toiselle palveluntuottajalle.

ArkiHoiva toimii toiminimellä, joten sijaisten käyttöä ei tällä hetkellä ole.

Asiakasmäärän on oltava realistinen, jotta työn pystyy hoitamaan laadukkaasti.

### **Täydennyskoulutus**

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

### **Toimitilat**

AitoHoivan toiminta tapahtuu pääosin asiakkaan kotona.

### **Teknologiset ratkaisut**

Kotikäynneillä varmistetaan, että turvaranneke on asiakkaan ranteessa tai kaulalla sekä turvapuhelinlaite on seinässä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Turvapuhelimen käytössä ohjaa asiakasta Asiakasohjauksen tukipalvelukordinaattori mappe 9-11 p. 044-0187157 yhdessä ArkiHoivan työntekijän/omaisen avustuksella.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

ArkiHoiva varmistaa aina, että laitteet ovat ehjiä ja ohjaa asiakkaalle sen turvallisen oikeaoppisen käytön. Vialliset laitteet toimitetaan vaihtoon tai korjaukseen. Arvioidaan asiakkaan apuvälineiden tarve turvallisen arjen takaamiseksi sekä autetaan asiakasta tarvittaessa niiden hankinnassa ja huollossa. Sairaanhoitollisissa toimissa käytettävät hoitotarvikkeet säilytetään asianmukaisesti ja oikein sekä huolehditaan laitteiden ja välineiden aseptiikasta, esim. Oxivir puhdistusliinat sekä kertakäyttöiset suojat ja välineet.

## **Vaaratilanneraportointi**

AitoHoiva tekee raportin Fimean laatimalle Käyttäjän vaaratilanneilmoitus-lomakkeelle, jossa tarvittavat kysymykset valmiina tiedon antamista varten. Tämä toimitetaan Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskukseen (Fimea).

Ilmoitus tehdään myös laitteen/ tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Käytännön vastuuhenkilönä Tiina Wahlfors puh. 044-9771236

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIEDOT**

### **Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen**

AitoHoivassa sosiaali sekä terveystietojen asiakastiedot kirjataan Ajas-potilastietojärjestelmään. Ensimmäisellä käynnillä tehdään

asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tallennetaan kovalevyllä ja asiakkaalle tulostetaan kotiin kopio tästä. Myös tieto sosiaalipalvelun päättymisestä kirjataan asiakastietoihin.

Asiakastiedot kirjataan joko jo käynnin yhteydessä suoraan koneelle tai pikimmiten käynnin jälkeen.

AitoHoivassa ollaan tietoisia kirjaukseen liittyvistä ohjeista ja vaatimuksista sekä noudatetaan niitä ajantasaisesti. Terveystietojen ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveystietojen yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveystietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojalakiä (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki 12(1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojalakiä. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

AitoHoivassa potilastietoja säilytetään ja käsitellään näiden asetusten mukaisesti. Potilastietojärjestelmään on pääsy vain henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanalla. AitoHoivan työntekijöillä on salassapitovelvollisuus.

Tietosuojavastaavan ja rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot:

AitoHoiva Sairaanhoidaja Tiina Wahlfors p. 044-9771236

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

AitoHoivan omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi ja sitä täydennetään ja päivitetään tarvittavilta osin. Muutokset kirjataan viipymättä. Päivityksessä ja tarvittavissa muutoksissa otetaan huomioon asiakkailta tullut palaute. Omavalvonnan toteuttaminen, seuranta ja arviointi on osa päivittäistä työskentelyä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Paikka ja päiväys Omavalvontasuunnitelma päivitetty 7.10.2026

Allekirjoitus Tiina Wahlfors

fyysistä jaksamista seurataan joka käynnillä ja huomioidaan poikkeamat voinnissa. Toimitaan turvallisuuden rajoissa; mm. etenevä sairaus tarvittaessa huomioiden. AitoHoivan toimintamalleja arvioidaan asiakasturvallisuuden näkökulmasta vähintään kerran vuodessa, useammin jos toimenkuvaan tulee muutoksia. Näin riskit tunnistetaan etukäteen ja tehdään tarvittavat muutokset. Työntekijä on velvollinen toimimaan/ tekemään ilmoituksen tilanteen parantamiseksi havaitessaan mahdollisia riskejä. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Haittatapahtumat kirjataan potilastietoihin. Haittatapahtumasta kerrotaan asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle rehellisesti. Toimintatavat perehdytetään mahdollisesti palkattaville työntekijöille.

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

AitoHoiva pitää tärkeänä avointa tiedonkulkua omaisille ja asiakkaille havaituista riskeistä suoraan asianomaiselle tai yleisellä tasolla tiedottaen riippuen havaitusta epäkohdasta.

Asiakkailta ja omaisilta pyydetään palautetta toiminnasta sekä ollaan heihin aktiivisesti yhteydessä. Yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa käydään läpi heidän kokemuksensa tilanteesta ja toiveensa jatkojen suhteen. Asiakasta/omaista informoidaan korvausten hakemisessa, jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma. Kerrotaan asiakkaalle/ omaiselle avoimesti myös riskeistä, joita työntekijänä koetaan, esim. väkivallan uhka. Tarvittaessa raportoidaan myös muille toimijoille, joilla kontakti asiakkaaseen, jos tilanne on vaarassa toistua.

Jokainen laatupoikkema ja vaaratilanne käsitellään, analysoidaan ja kirjataan ylös, jotta työ olisi turvallista myös jatkossa.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Tarvittaessa etsitään juurisyyt riskien taustalla ja ryhdytään toimenpiteisiin riskien poistamiseksi. Toimenpiteen toimivuutta arvioidaan myöhemmin ja tarvittaessa tehdään muutoksia. Kirjaukset tehdään omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Mikäli työskentelyn muutos vaikuttaa asiakkaisiin, tästä ollaan avoimesti suoraan yhteydessä heihin sekä omaisiin. Muutoksista tiedotetaan myös kotisivuilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

AitoHoivan palveluja säännöllisesti käyttävän asiakkaan kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Lähtökohtana on asiakkaan tarve ja näkemys omasta voinnista. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Omainen otetaan mukaan suunnitteluun jo heti alku vaiheessa hänen niin toivoessaan. Palvelut toteutetaan suunnitelman mukaisesti. AitoHoivan työntekijän vastuulla on päivittää suunnitelmaa ja pitää se ajantasalla. Arvioinnissa huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys. Asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn muuttuessa, tehdään muutokset viipymättä hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

### **Mittarit arvioinnin tukena**

Asiakkaan toimintakykyä arvioidessa AitoHoiva käyttää mittareina MMSE (muisti), MNA (iäkkään ravitsemus) sekä BDI(masennus) testejä. Asiakkaan tarvitessa säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi, tulee arvioinnissa

käyttää RAI- mittaria arvioinnin tukena. AitoHoiva ohjaa asiakkaan tällöin toisen palveluntuottajan luokse, joka tuottaa säännöllistä kotihoidon palvelua.

#### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

AitoHoiva toimii arvojensa mukaisesti kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä ja tasa-arvoisuuden periaatetta. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista hoitava lääkäri tekee aina kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakkaiden ja heidän omaistensa tarpeista ja toiveista keskusteleminen on tärkeää, jotta AitoHoivan toimintaa tukevat arvot toteutuvat. Asiakas saa päätöksentekoa varten tietoa eri vaihtoehtoista. Asiakkaalta ja omaiselta saatu palaute on tärkeää, jotta voidaan arvioida työssä onnistumisia sekä tunnistaa kehittämiskohteita.

Linkit EOA yms. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta:

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa

Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

Muistisairaanhoidon hoito EOAK/8165/2020

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

AitoHoiva toimii arvojensa mukaisesti ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakas kohdataan yksilönä, arvostaen ja kuunnellen. Jos asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, keskustellaan asiasta rakentavasti. Mahdollisista haittatapahtumista kerrotaan

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

Asiakkaiden ja heidän omaistensa toiveiden huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Säännöllisesti saadun palautteen saaminen joko suoraan tai välillisesti on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tiina Wahlfors, sairaanhoitaja, puh.044-9771236, tiina@aitohoiva.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

p. 044-729 7989 ma, ti, to klo 9.00-12.00, ke 9.00-15.00

sähköpostiosoite sosiaaliasiamies@paijatha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu ma, ti, ke, pe, klo 9.00-12.00, to klo 12-15

p.029-5053050 Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

Mahdolliset muistutukset ym. käsitellään yhdessä yhteistyötahojen kanssa ja korjataan välittömästi ne toimet, jotka aiheuttaneet huomautuksen. Muistutus käsitellään välittömästi.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

AitoHoivan toiminnassa käytetään kuntouttavaa työtapaa, jolloin asiakas osallistetaan toimintaan voimavarojensa mukaan. Asiakasta kannustetaan ja annetaan positiivista palautetta onnistumisista. Fyysistä toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa ja ulkoilua toteutetaan asiakkaan toivomuksien mukaan. Asiakkaan kanssa seurustellaan, vietetään aikaa ja osallistetaan mm. muistelemalla menneitä aivotoiminnan virkistämiseksi. Sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään tukemalla yhteydenpitoa muihin ihmisiin ja kannustetaan osallistumaan harrastus- ja kulttuuritoimintaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden toimintakyvyn muutoksia seurataan joka käynnin yhteydessä ja tehdään tarvittavia muutoksia sen hetkisen toimintakyvyn tukemiseksi.

### **Ravitsemus**

Asiakkaita ohjataan hyvään ja monipuoliseen ravitsemukseen käyntien yhteydessä. Asiakkaan ravitsemuksen tilaa tarkkaillaan mm. yleisvoinnin, painon ja olemuksen perusteella. Erytysruokavaliot diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleiherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssi sekä niihin mahdollisesti liittyvät komplikaatiot/ongelmakohdat huomioidaan käyntien yhteydessä. Esimerkkeinä esim. diabeetikon ateriarytmi tai kihtipotilaan ruokavalio. Myös omaisia valistetaan asiakkaan oikean ravitsemuksen toteuttamisessa.

Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

## **Hygieniakäytännöt**

Käyntien yhteydessä noudatetaan hyvää hygieniää käyttämällä käsidesinfektiota, käsineitä sekä tarvittaessa maskia. Covid19 epidemian aikana asianmukaiset suojavarusteet THL:n antaman ohjeistuksen mukaan. Työ suoritetaan aina aseptisessä järjestyksessä ja välineet pyyhitään Oxivir kertakäyttöpyyhkeellä käytön jälkeen esim. saturaatiomittari.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Anne Reiman p. 03 819 2525

## **Infektioiden ennaltaehkäisy**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään liikkumalla asiakkaiden luona vain terveenä sekä huolehtimalla tarvittavista suojavarusteista sekä niiden oikeaoppisesta käytöstä. Aseptiikka tulee huomioida ja toteuttaa esim. sairaanhoidollisissa toimenpiteissä. Valistetaan myös asiakkaita hyvään hygieniaan.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Jos asiakkaalla ilmenee suunhoidollisia ongelmia, ohjataan asiakas suunterveydenhuollon palveluihin. ArkiHoiva tarjoaa kiireetöntä sekä kiireellistä sairaanhoitoa, asiakkaan tarpeen mukaan. Jos tarvetta jatkohoidolle ilmenee, ohjataan asiakas jatkohoitoon riittävän hoidon saamiseksi. Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa soitetaan poliisille sekä lähiomaiselle ja toimitaan ohjeiden mukaisesti.

### **Pitkäaikaissairaiden terveyden edistäminen**

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään osallistamalla heitä hoitoon mahdollisuuksien mukaan toimintakyvyn säilyttämiseksi. Myös antamalla ohjeita mm. ravitsemuksen, lääkityksen ja ihonhoidon suhteen, voidaan asiakkaan terveyttä edistää ja ylläpitää. Seurataan käyntien yhteydessä lääkehoidon vaikutuksia mm. veren sokerin, verenpaineen- ja painon seurannalla. Seurataan myös asiakkaan mielialaa ja toimintakykyä sekä konsultoidaan tarvittaessa yhteistyötahoja.

AitoHoivassa asiakkaiden terveyden -ja sairaanhoidosta vastaa terveydenhoitaja, sairaanhoitaja Tiina Wahlfors

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäillä siirtymät palvelusta toiseen vaativat hyvää tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Jouhevaa tiedonsiirtoa edistetään tiedottamalla yhteistyötahoja oman palvelun tiimoilta sekä tarvittaessa kysyttäessä asiakasta koskevia tietoja muilta asiakasta hoitavilta tahoilta mahdollisuuksien mukaan.

### **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien tahojen kanssa sen hetkisen tarpeen mukaan.

### **Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta**

ArkiHoivalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnantarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai joutuu kohtaamaan kaltoinkohtelua. Ilmoitus tehdään sosiaalihuollon tarpeesta viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Turvakoteihin pääsevät kaikki lähisuhde- ja perheväkivallan uhrin iästä riippumatta.

### **Henkilöstö**

ArkiHoivassa on vain yksi työntekijä. Työnkuva on suunniteltu siten ettei asiakkaalle aiheudu ongelmia arkisen huolenpidon suhteen, vaikka työntekijä ei pääsisikään paikalle. AitoHoiva ei tarjoa päivittäistä hoivatyötä, vaan sairaanhoidollisia käyntejä sekä tukitoimia (mm. omaishoitajien sijaistukset, voinnin tarkistukset) arjessa selviytymisen avuksi. Asiakkaiden tulee siis olla melko omatoimisia tai kotihoidon palvelun piirissä. Sairaanhoidollisten käyntien viivästyessä työntekijän sairastuessa, ArkiHoiva ohjaa asiakkaan toiselle palveluntuottajalle.

ArkiHoiva toimii toiminimellä, joten sijaisten käyttöä ei tällä hetkellä ole.

Asiakasmäärän on oltava realistinen, jotta työn pystyy hoitamaan laadukkaasti.

### **Täydennyskoulutus**

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

### **Toimitilat**

AitoHoivan toiminta tapahtuu pääosin asiakkaan kotona.

### **Teknologiset ratkaisut**

Kotikäynneillä varmistetaan, että turvaranneke on asiakkaan ranteessa tai kaulalla sekä turvapuhelinlaite on seinässä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Turvapuhelimen käytössä ohjaa asiakasta Asiakasohjauksen tukipalvelukordinaattori ma-pe 9-11 p. 044-0187157 yhdessä ArkiHoivan työntekijän/omaisen avustuksella.

### **Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

ArkiHoiva varmistaa aina, että laitteet ovat ehjiä ja ohjaa asiakkaalle sen turvallisen oikeaoppisen käytön. Vialliset laitteet toimitetaan vaihtoon tai korjaukseen. Arvioidaan asiakkaan apuvälineiden tarve turvallisen arjen takaamiseksi sekä autetaan asiakasta tarvittaessa niiden hankinnassa ja huollossa. Sairaanhoidollisissa toiminnoissa käytettävät hoitotarvikkeet säilytetään asianmukaisesti ja oikein sekä huolehditaan laitteiden ja välineiden aseptiikasta, esim. Oxivir puhdistusliinat sekä kertakäyttöiset suojat ja välineet.

### **Vaaratilanneraportointi**

AitoHoiva tekee raportin Fimean laatimalle Käyttäjän vaaratilanneilmoitus-lomakkeelle, jossa tarvittavat kysymykset valmiina tiedon antamista varten. Tämä toimitetaan Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskukseen (Fimea).

Ilmoitus tehdään myös laitteen/ tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Käytännön vastuuhenkilönä Tiina Wahlfors puh. 044-9771236

### **8 ASIAKAS- JA POTILASTIEDOT**

### **Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen**

AitoHoivassa sosiaalipalveluiden asiakastiedot kirjataan taulukkotiedostona AitoHoivan käyttöön heti ensimmäisestä asiakaskäynnistä lähtien. Ensimmäisellä käynnillä tehdään asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tallennetaan kovalevylle ja asiakkaalle tulostetaan kotiin kopio tästä. Taulukkotiedostoon kirjataan asiakkaan nimi, henkilötiedot, merkintä asiakkuuden alkamisajankohdasta, merkintä palveluntarpeesta sekä toteutuneista käynneistä. Myös tieto sosiaalipalvelun päättymisestä kirjataan asiakastietoihin.

Asiakastiedot kirjataan joko jo käynnin yhteydessä suoraan koneelle tai pikimmiten käynnin jälkeen.

AitoHoivassa ollaan tietoisia kirjaukseen liittyvistä ohjeista ja vaatimuksista sekä noudatetaan niitä ajantasaisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. AitoHoivassa potilastietoja säilytetään ja käsitellään näiden asetusten mukaisesti. Potilastietojärjestelmään on pääsy vain henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasalla. AitoHoivan työntekijöillä on salassapitovelvollisuus.

Tietosuojavastaavan ja rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot:

AitoHoiva Sairaanhoidaja Tiina Wahlfors p. 044-9771236

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet.

Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

AitoHoivan omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi ja sitä täydennetään ja päivitetään tarvittavilta osin. Muutokset kirjataan viipymättä. Päivityksessä ja tarvittavissa muutoksissa otetaan huomioon asiakkailta tullut palaute. Omavalvonnan toteuttaminen, seuranta ja arviointi on osa päivittäistä työskentelyä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Paikka ja päiväys 12.4.2023

Allekirjoitus Tiina Wahlfors