



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20



Kotiterveyspalvelu
Henriikka

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kotiterveyspalvelu Henriikka

Y-tunnus 2562962-2

Vihti, Karkkila, Lohja

Lansi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Johanna Tuhkanen

Mustakalliontie 18

03100 Nummela

Vihti

Kotiin tuotavat palvelut ikäihmisille

Esimies Johanna Tuhkanen

0442119293

johanna.tuhkanen@kotihenriikka.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti
12.12.2017

Vastuuvakuutuksen voimassaolo 1.9.2017

Itsenäisen terveydenhuollon ammatinharjoittamisen ilmoitus 1.9.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kotisiivous ja henkilökohtainen avustaminen (säännöllisesti):

Teijan Siivous- ja kotipalvelut. Y-tunnus 2321498-4.

Teija Heinonen

Saunatontuntie 3, 09430 Saukkola.

Kotihoito ja tukipalvelut (loma-aikoina):

Hoito- ja huolenpitopalvelut Elontaival Oy. Y-tunnus 3220501-9.



Iiris Salminen

Lohjantie 48 A 7, 03100 Nummela.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden viikottaisella yhteistyöllä alihankkijan kanssa, sekä asiakaspalautteella.

Alihankintaa tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tarjota luotettavia kotihoidon palveluita ikäihmisille heidän yksilöllisen tarpeen mukaan. Kotihoito ja tukipalveluita, henkilökohtaista avustamista ja omaishoidon lomituksia. Palveluja tuotetaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien henkilöiden kanssa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelusetelipalvelut

- tukipalvelu siivous
- veteraanien harkinnanvaraiset palvelut
- omaishoitajan vapaan aikainen hoito kotona

Yksityisesti ostettavia palveluita mm

- asiointiapu kaupassa, apteekissa, kuulohuollossa jne
- virkistys ja harrastuskäynnit kodin ulkopuolella ja kotona
- peseytymisessä ja pukeutumisessa avustaminen
- ruuan laitossa ja ruokailussa avustaminen
- kodinhoidon tehtävät; siivous, pyykkihuolto, ikkunanpesu, pakastimen sulatus jne
- pienet pihatyöt, kuten kukkien kastelu tai lumen luonti
- lääkejako dosettiin, lääkkeen antaminen
- saattajana lääkärissä, hammaslääkärissä jne
- muu yksilöllinen hoito, kuten ihon tai haavojen hoito, tukisidosten vaihto jne

Palvelusopimus tehdään yleensä palvelulle joka tuotetaan vähintään kerran kuukaudessa ja enintään 2-3 kertaa viikossa. Henkilöstön rajallisuuden vuoksi päivittäiseen käyntitarpeeseen vastaaminen ei lähtökohtaisesti onnistu. Viikonloppuisin ei ole säännöllisiä käyntejä, poikkeustapauksessa omaishoitajan loman aikaista hoitoa voidaan tarjota. Kertakäynti asiakkaan luona on lähtökohtaisesti vähintään tunnin mittainen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palveluntuottajan arvoja ovat mm. luottamuksellisuus, yksilöllisyys ja ilo.

Palvelut tuotetaan ammattitaitoisesti asiakkaan kanssa tehdyn palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti, heidät kohdataan kunnioittavasti ja



palvelut tuotetaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Kiireetön kuunteleminen ja ilon jakaminen ovat tärkeä osa palveluja. Palveluntarjoaja on vaitiolovelvollinen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet pyritään tunnistamaan ennakoivasti. Asiakkaan, ja tarvittaessa omaisten kanssa, tehdään yhdessä tutustumiskäynti ja palvelusopimus ja -suunnitelma ennen palvelusuhteen aloittamista. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan terveystilanne, nykyiset palvelut, tavoitteet tilattavalle palvelulle, palveluiden toteutussuunnitelma ja erityisesti huomioitavat seikat hoidossa. Tutustumiskäynnillä perehdytään totuttuihin toimintatapoihin, apuvälineisiin ja kodin tiloihin. Mikäli jatkossa alihankinta toimii asiakkaan luona, perehdytetään alihankkija samalla tavalla tehtävään.

Mikäli toiminnassa havaitaan läheltä piti -tilanteita tai epäkohtia, ne huomioidaan välittömästi ja arvioidaan toiminnan muutosta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien arvioinnista, -hallintatoimenpiteistä ja -seurannasta luotua dokumenttia päivitetään keskustelujen perusteella aktiivisesti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa ja dokumentti sisältyy perehdytysmateriaaleihin.

Mahdollisia asiakkaan kohtaamia riskejä aihealueittain voi olla mm.

- lääketurvallisuuteen liittyvät riskit
- tapaturmariskit
- hygienian vaarantumisen riskit
- tietosuojan vaarantumisen riskit
- kotona pärjäämisen vaarantuminen
- palvelun toteutumisen riskit

Yhteyshenkilö Johanna Tuhkanen 0442119293, johanna.tuhkanen@kotihenriikka.fi

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toiminnan johtamisesta ja omavalvonnasta vastaa
Johanna Tuhkanen 0442119293, johanna.tuhkanen@kotihenriikka.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta



Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4kk välein. Muutoksia tehdään tarvittaessa. Päivittämisessä käytetään hyväksi mm. asiakaspalautetta asiakkailta ja omaisilta, sekä vertaiskeskustelua alihankkijan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä nettisivuilla ja luettavissa paperiversiona palvelusopimusta tehdessä ja päivitettäessä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelusopimus ja -suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Lähtökohtana on asiakkaan kokonaisvaltainen tarpeiden ja toiveiden arviointi. Mikäli arvioidaan, että asiakas on itse kykenevä tekemään päätöksiä palvelutarpeen suhteen, hän määrittelee palvelut itsenäisesti. Tarpeen vaatiessa omaiset arvioivat palveluntarvetta asiantuntijan kanssa. Palveluseteleitä käytettäessä palvelunsetelintarjoaja on määritellyt palvelun määrän ja reunaehdoja sisällölle.

Ennen asiakassuhteen aloittamista, tehdään kartoituskäynti, jossa suunnitellaan yhdessä asiakkaan (ja omaisten) kanssa palvelusopimuksen ja -suunnitelman sisältö, sen kustannukset ja mahdolliset syyt sopimuksen muutokseen. Palvelusopimusta ja -suunnitelmaa muutetaan tarpeen vaatiessa yhdessä asiakkaan (ja omaisten) kanssa. Palvelusopimuksen mahdolliset hinnan muutokset ilmoitetaan hyvissä ajoin (vähintään 1kk, tavoite 3kk) ennen muutosta.

Palvelukäyntien alkaessa ja tutustuttaessa asiakkaaseen, selviää nopeasti, mikäli omaisilla ja asiakkaalla on eriäviä toiveita. Keskustelun ja kokeilun kautta löytyy yleensä aina hyvä kompromissi palveluille ja sopimusta tai palvelusuunnitelmaa muokataan lisätiedon valossa. Asiakkaalla voi myös olla korkea kynnys ottaa palvelua vastaan ja hyväksyä itse se, että tarvitsee apua. Asiaa helpottaa usein tutustuminen ja luottamussuhteen syntyminen, etenkin kun avustajia on korkeintaan kaksi henkilöä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas on omassa kodissaan ja päättää itse asioistaan. Kotikäynneillä työntekijä pyrkii aina tai ainakin usein kysymään mitä toiveita on kyseiselle käynnille ja ennen lähtöä varmistaa tuliko kaikki toivotut asiat hoidetuksi ja millä mielin asiakas jää nyt kotiin. Asiakkaan toiveita ja päätöksiä kunnioitetaan aina. Mikäli palveluntarjoaja katsoo asiakkaan päätöksen olevan haitallinen hänelle itselleen tai läheisilleen, asiasta keskustellaan asiakkaan ja omaisten, sekä mahdollisesti muiden asiantuntijoiden kanssa. Palveluntarjoaja on lähikontaktissa (esim hygienianhoidossa) asiakkaaseen aina asiakkaan luvalla. Intimiteettisuojausta huolehditaan myös kotona. Hoito toteutetaan rauhassa ja keskustellen. Hoitoon ei liity mitään rajoitustoimenpiteitä. Mikäli rajoitustoimenpiteille on tarvetta, niihin vaaditaan lääkärin kirjallinen päätös.



Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yrittäjän ja alihankkijan arvoin kuuluu inhimillisuus ja luottamus. Asiakas pyritään joka tilanteessa kohtaamaan arvokkaasti ja lämmöllä. Toivomme asiakkaalta suorapuheisuutta ja kerromme, että haluamme tarjota yksilöllistä laadukasta palvelua juuri hänelle. Olemme aina halukkaita vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeisiin.

Asiakkaan osallisuus

Asiakas saa vaikuttaa jokaisen käynnin sisältöön toiveillaan. Kotihoidossa kuntouttava työote edistää asiakkaan oman toimintakyvyn ylläpysymistä ja vahvistumista.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta pyydetään asiakkaalta ja/ tai omaiselta suullisesti käyntien yhteydessä ja kirjallisesti noin kerran vuodessa. Lisäksi palvelusopimukseen ja sähköpostilaskuun liitetään linkki nimettömän palautteen antamiseen.

Palveluntuottaja käsittelee henkilökohtaisesti asiakaspalautteen ja johtaa toimintaa sen mukaisesti. Palautetta voidaan käyttää markkinoinnissa nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa palautteen antajan luvalla. Kehitystoiveita tai negatiivista palautetta käsitellessä mietitään onko asia mahdollista korjata jollakin tavalla ja ehkä muuttaa palautetta koskevaa toimintatapaa tai asiantilaa. Palautteen voi antaa nimettömänä.

Käytännön kokemuksen perusteella arvioidaan palautekyselyn toimivuutta, ja mitä tietoa kaivataan ehkä lisää. Muokataan kyselyä tarpeen mukaan toimivaksi kaikille osapuolille.

Asiakkaan oikeusturva

Mikäli asiakas kokee vääryyttä tai epäasiallista kohtelua, hän voi tehdä vapaamuotoisen suullisen tai kirjallisen muistutuksen palveluntuottajalle. Vastaava johtaja antaa viipymättä ratkaisunsa muistutukseen (tavoiteaika 4 vk). Ratkaisussa todetaan mihin toimenpiteeseen tai seuraamukseen muistutus on johtanut. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveyden- ja sairaanhoitoa valvoville viranomaisille.

Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua ja on tyytymätön palveluun, voi hän irtisanoa asiakassuhteen ilman irtisanomisaikaa. Palvelusopimuksessa ilmoitettu irtisanomisaika on 1 kk molemmin puolin.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.**

p. 029 151 5838.



sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

029 505 3050

[Muistutuksen vastaanottaja johanna.tuhkanen@kotihenriikka.fi](mailto:Muistutuksen_vastaanottaja_johanna.tuhkanen@kotihenriikka.fi)

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Lähtökohtana on kuntouttava työote ja terveyden edistäminen, sekä sairauksien ennaltaehkäisy.

Sairauksien ennaltaehkäisy, hygieniakäytännöt

Kodinhoidollisissa tehtävissä

- suositaa kodin puhdistuksessa mietoja, ympäristöystävällisiä pesuaineita
- kun asiakas on sairas, pyritään siivouskäynnit siirtämään mikäli mahdollista
- infektion jälkeen suoritetaan tarkempi kosketuspintojen puhdistus desinfioivalla puhdistusaineella
- pääsääntöisesti käytetään pesukoneessa pestäviä siivousliinoja, mutta mikäli eritepesua tai infektion jälkeistä siivousta suositaa kertakäyttöisiä liinoja
- vakiovarustukseen kuuluu käsidesinfiointiaine ja suojakäsineet, suositaa nitrilikäsineitä. Käsien huolellinen pesu ja desinfiointi työvaiheesta toiseen siirryttäessä, asiakkaiden välillä ja eritepesun jälkeen.

Kotihoidossa, omaishoidossa

- Hoitotyössä huolehditaan aseptisesta työjärjestyksestä.
- Käsien huolellinen pesu ja desinfiointi asiakkaiden välillä ja tarvittaessa työtehtävistä toisiin siirryttäessä, hanskojen käyttö hygienian hoidossa.
- vain välttämättömät käynnit hoidetaan mikäli asiakas on sairas. Useimmiten aktiivisten infektioiden aikaan lähes kaikki käynnit on siirrettävissä.
- aktiivisten hengitystieinfektioiden aikaan voi käyttää maskia ja kiinnittää huomiota etäisyyden pitämiseen kun se on mahdollista.
- Työstä aiheutuneet roskat huolehditaan asiakkaan roskahuollon mukaisesti. (Riskijätteet kuten neulat ja vanhentuneet lääkkeet huolehditaan asianmukaisesti hävitettäväksi paikalliseen apteekkiin.)

Pandemiatilanteessa

- thl ohjeistuksen seuranta
- suojainten ohjeenmukainen käyttö

Terveyden edistäminen

- yleistilan seuranta ja voinnin kyselyt käyntien yhteydessä
- hyvään ruokailuun ohjaaminen
- hyviin unitottumuksiin ohjaaminen



- hyviin hygieniakäytäntöihin ohjaaminen
- liikuntaan ja ulkoiluun kannustaminen

Kuntouttava työote

- annetaan asiakkaan osallistua ja osallistetaan, mikäli se tuntuu asiakkaasta hyvältä
- ei tehdä puolesta asioita, jotka tukevat asiakkaan toimintakyvyn ylläpysymistä, mutta tarjotaan apua tarvittaessa (esim pukeutuminen, siirtymiset)
- kannustetaan ja kehdutaan yrittämisestä

(Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\).](#))

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat saavat suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa ensisijaisesti muissa yksiköissä. Joissain kiireetöntä sairaanhoitoa vaativissa tehtävissä voimme avustaa ja muissa ohjeistaa.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Johanna Tuhkanen

Lääkehoito

Lääkehoidon sisältö ja toimintatavat

Kotiterveyspalvelu Henriikka

- avustaa tarvittaessa lääkkeiden noudossa apteekista (apteekkiin tehdään suostumus asioiden hoidosta)
- suosittelee ensisijaisesti asiakkaalle apteekin annosjakelupalvelua, mutta jakaa tarvittaessa asiakkaan kotonaan säilyttämät lääkkeet dosettiin
- voi antaa asiakkaalle käynnin yhteydessä lääkkeitä luonnollisia antoreittejä käyttäen
- ei anna rokotteita, suonensisäisiä lääkkeitä tai opioideja
- seuraa poikkeamia manuaalisesti toteuttamassaan lääkehoidossa ja pyrkii jatkuvasti turvallisempiin toimintatapoihin lääkehoidossa
- antaa neuvontaa ja seuraa lääkkeen vaikuttavuutta

([Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#))

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

Lääkehoidosta vastaa Johanna Tuhkanen

Monialainen yhteistyö

Kotiterveyspalvelu Henriikan työntekijä antaa tarpeen mukaan tietoja muille asiakkaan hoitoon osallistuville palvelujen muuttuessa tai asiakkaan siirtyessä muihin palveluihin. Tietoa voidaan vaihtaa arviointikäynneillä tai puhelimitse.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotiterveyspalvelu Henriikka tekee yhteistyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa kaikkien palvelusetelillä tuotettujen palvelujen osalta (tukipalvelusiivous, veteraanien harkinnanvaraiset palvelut, sekä omaishoitajan vapaan aikainen hoito kotona). Muita yhteistyöalueita voi olla:

- paloturvallisuus
- ensihoito
- päivystysapu
- huoli-ilmoitus
- edunvalvonta
- laboratorio
- apteekki
- fysioterapia
- hoitotarvikejakelu

Henkilöstö

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

Riittävä henkilöstö ja aika asiakkaalla on turvallisuuden kulmakiviä. Uusia asiakkaita otetaan vastaan vain mikäli työtilanne sallii. Asiakassuhteet ovat yleensä pitkiä, ja muutosta tapahtuu luonnollisen poistuman kautta, kunnon tai asuintilanteen selkeästi muuttuessa. Mikäli asiakkaita olisi kuitenkin tulossa enemmän kun voidaan ottaa vastaan, voidaan jossain vaiheessa harkita toiminnan laajentamista. Tällä hetkellä se ei ole ajankohtaista.

Henkilöstöön kuuluu ammatinharjoittaja, yrittäjä
Johanna Tuhkanen

- Laurea sairaanhoitaja, terveydenhoitaja AMK 2008

Pro Edu 2025

- läkkäiden ja muistisairaiden lääkehoito
- Psykkisten sairauksien lääkehoito
- PKV-lääkelupa
- Lääkelaskennan koulutus
- Lääkehoidon teoriaperusta/ Lääkelupa

Muuta:

- Laurea Lohja yrittäjän ammattitutkinto 2019
- MLL vapaaehtoistoiminnan johtajuuskoulutus 2020
- Laurea Kuolevan potilaan ja omaisten kohtaaminen 6.5.2010
- Elintarvikevirasto Elintarvikehygienian perusosaaminen 24.9.2004
- Jyväskylän yliopisto Psykologian approbatur/perusopinnot 2006



- Tehy yrittäjien koulutukset: Asiakastietolain muutos 2023
- Työturvallisuuskoulutus 7/2023 (voimassa 5 vuotta)
- Luksia verkkosivujen tekninen toteuttaminen 8-12.2023
- Luvn koulutus omavalvontasuunnitelmasta 25.4.24
- Yritystoiminnan kehittämisen koulutus 2024-2025
- Taloushallinnon koulutus 2025
- Kanta koulutus 2025

Ostettua työvoimaa tarjoaa säännöllisesti ja sijaistarpeen vaatiessa ammatinharjoittaja Teijan Siivous- ja kotipalvelut (Y-tunnus 2321498-4, Saunatontuntie 3, 09430 Saukkola.)

Teija Heinonen (tukipalvelusiivous palveluseteli, yksityiset kotisiivoukset ja henkilökohtainen avustaminen)

- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto, kotityöpalvelujen osaamisala ja henkilökohtainen avustaja 14.2.2020

Sijaistamisen periaatteet

Kotiterveyspalvelu Henriikan sijaisena toimii alihankkija Teijan Siivous- ja kotipalvelut. Alihankkija ei kuitenkaan tarjoa palvelua omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona tai sairaanhoidollista hoitoa vaativiin kotihoidon tehtäviin. Omaishoidon palvelukartoituksessa omaishoitajalle kerrotaan sijaistamisen tilanne ja mikäli omaishoitaja hyväksyy, että sijaista ei saa sairausloma tai loma-ajolle, voidaan palvelusopimus tehdä. Kotisairaanhoidon osalta otetaan vastaan vain asiakkaita, joiden hoidon tarve on sellainen, että se sallii lomat.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Tällä hetkellä rekrytointi ei ole ajankohtainen. Rekrytoinnin tullessa ajankohtaiseksi:

- Rikosrekisteriote tarkistetaan ikäihmisten kanssa työskenteleviltä työ- ja virkasuhteissa, jotka kestävät yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta. Rikosrekisteriote pyydetään, kun henkilö ensimmäisen kerran otetaan tai nimitetään työ- tai virkasuhteeseen tai hänelle ensimmäisen kerran annetaan säännöksessä tarkoitettuja tehtäviä.
- Rekrytoitavan henkilön tulisi osata hyvät suomenkielen taidot, olla kykenevä itsenäiseen työskentelyyn, olla palveluhenkinen ja nauttia ikäihmisten kanssa työskentelystä.
- Koulutuksen tulisi vastata sen hetken tarvetta; siistijä, hoitoavustaja tms., lähihoitaja, sairaanhoitaja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta



Opiskelijat

Yrityksellä voi joskus harvakseltaan olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Opiskelijat perehdytetään

- omavalvontasuunnitelmaan,
- yrityksen arvoihin ja periaatteisiin,
- kirjaamisen käytäntöihin, tietosuoja
- ilmoitusvelvollisuuteen
- asiakaskunnan tarpeisiin
- (sekä lääkehoitosuunnitelmaan).

Opiskelija toimii harjoittelujakson ajan työparin kanssa. Opiskelijat allekirjoittavat vaitiolosopimuksen.

Mahdolliset uudet työntekijät perehdytetään lisäksi

- riskienhallinta
- lääkepoikkeamien ilmoittaminen

Täydennyskoulutustarvetta arvioidaan vuosittain. Hyödynnetään ammattiliiton sekä oppilaitosten koulutuksia ja ostetaan koulutuksia yrityksiltä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

29 §

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4



momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Mikäli havaitaan epäkohtia tai ilmeisiä uhkia asiakkaan palvelujen toteutumiselle, on ammattihenkilö velvoitettu olemaan yhteydessä kyseisen palvelun tuottajaan.

Palveluntuottaja ottaa ilmoituksen vastaan toistaiseksi sähköpostilla johanna.tuhkanen@kotihenriikka.fi. Ilmoituksen tekijälle ei koidu mitään vastatoimia, vaikka hän ilmoittaa huomaamastaan epäkohdasta omalla nimellään. Ilmoitus käsitellään viipymättä. Ilmoituksen etenemisestä ja sen johdosta mahdollisesti tehdyt toiminnanmuutokset ilmaistaan ilmoittajalle ja asianosaisille.

Henkilökunta; opiskelijat ja alihankkijat perehdytetään ilmoitusvelvollisuuskäytäntöihin perehdytysvaiheessa, ja nostetaan asiaa esiin aina tilaisuuden tullen tapaamisissa.

Toimitilat

Palvelu tarjotaan asiakkaan omassa kodissa. Palveluntarjoaja kunnioittaa asiakkaan omaa tilaa, hänen toiveitaan ja tapaa elää omassa kodissaan.

Jokaisella asiakkaalla on kotonaan omat tai taloyhtiön välineet siivoukseen, jäte- ja pyykkihuoltoon. Palvelu toteutetaan pääasiassa asiakkaan omilla välineillä, mutta tarpeen vaatiessa palveluntuottaja voi käyttää yrityksen imuria, moppia, tai muita siivousvälineitä ja aineita. Palveluntuottajalla on omat henkilökohtaiset suojavälineet kuten hanskat, desinfiointiaineet, suojaessu ja muut henkilökohtaiset suojaimet. Työvaatteiden siisteydestä vastaa työntekijä itse.

Terveysterveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaalla voi olla henkilökohtaisia terveysterveysthuollon välineitä ja laitteita, kuten liikumisen apuvälineet, nostolaitteet, sairaalasänky, lääkinnällisiä välineitä, verensokerin tai verenpainemittareita yms. Palveluntuottaja voi tarvittaessa avustaa apuvälinetarpeen harkinnassa, ja konsultoinnissa, sekä laitteiden hankkimisessa apuvälinelainaamosta. Palveluntuottaja seuraa ja raportoi palvelukäynnillä käytettävien laitteiden kuntoa ja toimivuutta.

(Terveysterveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet 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](#). [vaaratilanneilmoitukset](#))

Teknologiset ratkaisut

Asiakkailla voi olla käytössään turvapuhelin tai muita turvalaitteita. Asiakaskäynneillä voidaan varmistaa, että laitteet ovat toimintakunnossa ja käyttövalmiina. Mahdollisista



vioista tai puutteista informoidaan laitteen huoltajaa. Palveluntarjoajalla ei ole tarjolla turvalaitteita.

Vastuuhenkilö Johanna Tuhkanen 0442119293

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakkaasta kerätään tietoja palvelun kartoituksessa.

Henkilö ilmoittaa itse, tai hänen ollessa kykenemätön omainen tai muu asioita hoitava taho ilmoittaa

- henkilötiedot
- omaisen yhteystiedot
- asiakkaan terveystila hyvin yleisellä tasolla, mikäli haetaan alvittomia kodin tukipalveluja, ja kattavammin mikäli on tarvetta hoivalle
- käytössä olevat kotipalvelut
- tilatut palvelut
- suunnitelma tilattujen palvelujen toteutuksesta

Asiakastiedot ja potilastiedot kerätään sähköiseen Ajas asiakashallintarekisteriin 4/2024 alkaen. Paperisia tietoja ei kerätä tai säilytetä.

Kirjanpito-ohjelmistossa on laskutustiedot. Aineisto on suojattu toimialan yleisten käytäntöjen mukaisesti, pääsy rekisteriin on rekisterin teknisellä ylläpidolla sekä henkilöillä, joiden työtehtävien suorittamiseksi on käsiteltävä aineistoa.

Ammatinharjoittaja seuraa Tehyn yrittäjäjärjestön koulutuksia ja tiedotuksia liittyen tietosuojaan. (tietosuoja.fi)

Asiakastyön kirjaaminen

Sähköiseen järjestelmään kirjataan käyntikohtaiset tiedot. Ajas potilastietojärjestelmässä on myös mahdollisuus ottaa käyttöön Kantaan kirjaaminen.

Nettisivuilla on rekisteriseloste ja ohjeet omien tietojen tarkastaminen.

(<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Johanna Tuhkanen
johanna.tuhkanen@kotihenriikka.fi



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Riskien arviointi prosessin jatko 2025
- Hyödynnetään säännöllisemmin Tehyn koulutuksia/materiaalia
- Haetaan lisäkoulutusmahdollisuuksia; EA 2025, Kanta, kirjaaminen, kinestetikka.
- Syksyllä 2025 asiakaspalautekierros ja palvelusuunnitelmien päivitys asiakkaille

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi 4 kk välein ja tehdään tarvittavia muutoksia, korjauksia ja lisäyksiä.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetty 15.11.2022. 24.7.2023. 30.4.2024. 23.8.2024.
23.12.2024. 23.4.2025. 29.8.2025. 31.12.2025

Allekirjoitus

Johanna Tuhkanen