



---

# SOSIAALIPALVELUJEN

---

omavalvontasuunnitelma

y: 1918382-0

25. MAALISKUUTA 2024

PALVELUNELIÖ OY  
Kalliontie 7, 12100 Oitti

## SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
2.1. Toiminta-ajatus	3
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	3-4
3. RISKIEN HALLINTA	4
3.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	4-6
3.2. Riskienhallinnan työnjako	6-8
3.3. Riskien tunnistaminen	8
3.4. Riskien käsitteleminen	8-9
3.5. Korjaavat toimenpiteet	9-10
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat	10
4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta	10
4.3. Seurannasta vastaa	10
4.4. Omavalvonnan julkisuus	10
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
5.1. Palvelutarpeen arviointi	11
5.2. Hoito -ja palvelusuunnitelma	11
5.3. Asiakkaan kohtelu	11-12
5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu	12-13
5.5. Asiakkaan osallisuus	13
5.6. Asiakkaan oikeusturva	13
5.7. Muistutuksen vastaanottaja	13
5.8. Sosiaaliamiehen yhteystiedot	14
5.9. Kuluttajaneuvonta	14
5.10. Muistutuksen käsittelyajat	14-15
6. PALVELUNSIÄLLÖN OMAVALVONTA	15
6.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta	15
6.2. Ravitsemus	15
6.3. Hygieniäkäytännöt	15-16
6.4. Terveiden -ja sairaanhoito	16-17
6.5. Lääkehoito	17-18
6.6. Monialainen yhteistyö	18
7. ASIAKASTURVALLISUUS	18
7.1. Yhteistyö turvallisuusviranomaisten ja toimijoiden kanssa	18-19
7.2. Henkilöstö	19-20
7.3. Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	20
7.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	20
7.5. Toimitilat	20
7.6. Teknologiset ratkaisut	21
7.7. Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet	21
8. ASIAKAS -JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22-23
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Palveluneliö Oy Kalliontie 7, 12100 Oitti Hausjärvi y: 1918382-0
Kuntayhtymä	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Hyvinvointialue	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikkö	Palveluneliö Oy Kalliontie 7, 12100 Oitti Hausjärvi
Toimintayksikön vastaava esimies	Satu Hietanen 0407276011 satu.hietanen@palvelunelio.fi
Palvelumuoto	Kotihoito, kotisairaanhoido, henkilökohtaisen avustajan palvelut, siivous, kiinteistöhuolto, hoitajavälitys yrityksille
Asiakasryhmä	Ikäihmiset, lapset, vammaiset
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) Aluehallintoviraston/Valviran luvanmyöntämisajankohta	Vantaa 11.10.2010  Kanta-Hämeen hyvinvointialue Keski-uudenmaan hyvinvointialue 26.02.2016 06.03.2012 Päijät-Hämeen hyvinvointialue (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki) 10.10.2017
Palvelu, johon lupa myönnetty	lapsiperheet, vanhuksset, vammaiset ja muut sosiaalialan palvelut

Ilmoituksen varainen toiminta  
(yksityiset sosiaalipalvelut)

Hausjärven kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 26.09.2012

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 27.11.2012

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1. Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme on tarjota laadukasta kotihoitoa, kotisairaanhoidoa sekä hoivapalveluita vanhuksille, vammaisille ja lapsiperheille. Tarjoamme heille kokonaisvaltaista hoito -ja hoivapalvelua, jonka lähtökohtana on aina asiakkaan tarpeet. Palvelun piiriin kuuluva voi olla kuitenkin kuka tahansa avun tarvitsija. Tuotamme myös palveluita täydentämään julkishallinnon tarpeita sekä helpottamaan yksityisten kotitalouksien arjen hallintaa.

### 2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettiin toimintaperiaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita ovat esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen sekä tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa palvelutilanteissa.

Palveluneliö Oy:n tavoitteena on täydentää hyvinvointialueiden kotihoidon palveluita. Haluamme tuottaa asiakkaille sellaisia kotiin tarjottavia palveluita, joita hyvinvointialueen kotihoito tai muut alan yritykset eivät tarjoa tai heidän resurssinsa eivät riitä. Tarjoamamme kotihoidon tukipalvelut ovat vaihtoehto julkisen palveluntarjoajan rinnalle.

Tarjoamme laadukasta, asiakaslähtöistä, kuntouttavaa hoivaa ja hoitoa asiakkaillemme. Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja yksilöinä jokaisen voimavaroja tukien sekä turvallisuuden tunnetta vahvistaen.

Asiakslähtöisyyden tarkoituksena on suunnitella palvelu mahdollisimman hyvin asiakkaan omia tarpeita ja toiveita vastaamaan. Kunnioitamme jokaisen asiakkaan erilaisuutta sekä elämäkatsomusta.

Hoidamme asiakkaitamme kuntouttavalla työotteella, jonka avulla tuemme asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Samalla ylläpidämme ja parannamme toimintakykyä sekä lisäämme tyytyväisyyden tunnetta omaan elämään. Kannustamme ja tuemme asiakasta olemaan aktiivisesti osallisena omaan hoitoonsa.

Asiakkaan hoidon turvaamme huolellisella suunnittelulla, hoitotietojen kirjaamisella ja tiedon välittämällä työntekijältä toiselle. Hoitosuunnitelmat päivitetään vähintään kolme kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Sitoudumme työssämme noudattamaan lainsäädäntöä ja sopimuksia. Pohjaamme työmme laatusuositukseen sekä eettisten ohjeiden vaatimuksiin. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.

### 3. RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan vastuuhenkilö Satu Hietanen

#### 3.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinta on prosessi, jossa tunnistetaan, arvioidaan, hallitaan ja valvotaan riskejä, jotka voivat vaikuttaa organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. Se on keskeinen osa liiketoiminnan ja projektien hallintaa sekä turvallisuuden ja varmuuden varmistamista monilla eri aloilla.

Riskienhallinnan prosessi koostuu useista vaiheista:

1. **Riskien tunnistaminen:** Ensimmäinen vaihe on tunnistaa mahdolliset riskit, jotka voivat vaikuttaa organisaation toimintaan tai tavoitteiden saavuttamiseen. Tämä voi tapahtua esimerkiksi riskikartoituksen, haastatteluiden tai kokemusten perusteella.
2. **Riskien arviointi:** Kun riskit on tunnistettu, niiden vaikutukset ja todennäköisyydet arvioidaan. Tämä voi sisältää riskien luokittelun, priorisoinnin ja kvantifioinnin, jotta voidaan ymmärtää, mitkä riskit ovat merkittävimpiä ja vaativat eniten huomiota.

3. **Riskien hallinta:** Tämä vaihe sisältää strategioiden ja toimenpiteiden kehittämisen riskien lieventämiseksi tai niiden vaikutusten minimoimiseksi. Tämä voi sisältää riskien välttämistä, siirtämistä, pienentämistä tai hyväksymistä riippuen tilanteesta ja organisaation tavoitteista.
4. **Riskien valvonta:** Kun riskienhallintastrategiat on otettu käyttöön, on tärkeää seurata ja valvoa riskejä jatkuvasti varmistaakseen, että ne ovat edelleen hallinnassa ja että tarvittaessa voidaan tehdä muutoksia strategioihin.

Riskienhallinta on tärkeä osa organisaation toimintaa, koska se auttaa tunnistamaan ja hallitsemaan potentiaalisia uhkia ja mahdollisuuksia, jotka voivat vaikuttaa organisaation menestykseen ja kestävyYTEEN. Se auttaa myös organisaatiota valmistautumaan muutoksiin ja epävarmuuteen, mikä on erityisen tärkeää nopeasti muuttuvissa liiketoimintaympäristöissä.

Riskikartoitukset päivitetään vähintään vuoden välein. Mikäli toiminnassa tai tiloissa tapahtuu huomattavia muutoksia, riskikartoitukset päivitetään aina tarpeen mukaan. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu. Riskien kartoitus sisältää

- työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi
- henkilökunnan käyttöön varattujen ajoneuvojen huollot ja toimivuuden tarkistaminen
- palo -ja pelastussuunnitelma
- palo -ja terveystarkastukset sekä niistä tehdyt kirjaukset ja pöytäkirjat
- työterveyshuollon työpaikkaselvitykset
- päihdeohjelma
- työsuojelun toimintaohjelma
- työkyvyn tukemisen toimintamalli
- tietoturvaohjeistus
- perehdytysmateriaali
- asiakkaiden henkilökohtaiset suunnitelmat
- hoito -ja kasvatussuunnitelmat
- työnohjaus
- työryhmäkokoukset ja konsultaatiot

Koska työ toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona, tulee meidän myös huomioida mahdolliset riskit kohteittain. Jos asiakasta tarvitsee esimerkiksi auttaa nousemaan vuoteesta tai tuolista, on työntekijällä oltava oikeat ohjeet nostotapoihin tai avustaviin laitteisiin, jotta vältetään loukkaantumisilta molemmin puolin.

Riskien hallinnassa on otettava huomioon asiakkaan pärjääminen kotona huomioimalla muutokset asiakkaan voinnissa ja liikkumisessa. Näin voimme tarvittaessa auttaa hankkimaan apuvälineitä tai turvalaitteita kotiin.

- Huolehdimme siitä, että henkilökunnan mitoitus on riittävä.
- Valitsemme asiakkaan mukaan työhön riittävän koulutuksen omaavan työntekijän.
- Tarvittaessa asiakkaalle kohdistetaan kaksi hoitajaa takaamaan turvallisen hoidon/ työnteon
- Kartoitamme ensikäynnillä asiakkaan kodin mahdolliset turvallisuusriskit, (kynnykset, peseytymistilat, laitteet, esteettömän liikkumisen, apuvälineet)
- Teemme asiakkaiden/ omaisten kanssa kirjallisen sopimuksen sähkölaitteiden päälle jättämisestä mm. pyykin -ja astianpesukoneen
- Painotamme, että jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus
- Ohjeistamme asiakkaita varautumaan sähkökatkoihin.

Laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joista toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdennetaan kaikille omavalvonnan osaluueille.

Kannustamme asiakkaita, omaisia ja työntekijöitä avoimeen keskusteluun ja palautteen antamiseen. Näin turvaamme laadukkaan hoidon asiakkaille ja turvallisen työympäristön henkilökunnalle.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista: Omavalvontasuunnitelma, jossa toimintaohjeet, löytyy perehdytyskansiosta. Omavalvontasuunnitelman pääkohdat käydään läpi perehdytyksessä ja jokainen työntekijä velvoitetaan noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa.

### 3.2. Riskienhallinnan työnjako

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos

tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Henkilökunta kirjaa riski/haitta tilanteet järjestelmään, josta ne dokumentoidaan

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

- johto saa tiedon läheltä piti -tilanteista henkilökunnalta, asiakkaalta tai omaiselta
- tieto asiakkaan voinnin muutoksista, joka voi vaikuttaa riskeihin hoitotyössä tulee em. lisäksi toisinaan myös sairaalasta kotiutumisen yhteydessä
- Henkilökunta kirjaa käynnillä esille tulleet riskit ja tapahtumat Hilka -potilastietojärjestelmään

Palveluneliö Oy:n johdon tehtävänä on

- tiedon asianmukaisen käsittely ja tarvittavat toimenpiteet
- tiedottaminen koko henkilökunnalle riskeistä sekä korjaavista toimenpiteistä, jottei tilanne pääse toistumaan
- mahdollisen lisäkoulutuksen tarjoaminen
- kehityskeskustelut käydään henkilökohtaisesti työntekijöiden kanssa
- yhteisiä kokouksia järjestetään muutaman kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa useammin



Lisäksi huolehdimme infektiotautien ehkäisemisestä ja tautien torjunnasta henkilökunnan ja asiakkaiden huolellisella tiedottamisella sekä opastuksella

- töihin ei tulla sairaana
- huolehdimme käsihygieniasta (henkilökunnan saatavilla on alkoholipitoista käsihuhdetta)
- käytämme asianmukaisia suojarusteita (kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina)
- tiedotamme henkilökuntaa ja asiakkaita tartuntatautilanteesta
- seuraamme viranomaistiedotteita ja informoimme henkilökuntaa sekä asiakkaita muutoksista
- Henkilöstö on kerrannut Valvontalain 29. ja 30. § koskevat ilmoitusvelvollisuutta viranomaisille. Näiden pykälien mukaan tietyissä tilanteissa henkilöllä, organisaatiolla tai yrityksellä voi olla velvollisuus ilmoittaa viranomaisille tiettyjen asioiden tapahtuessa.
- Valvontalain 29. § koskee yleistä ilmoitusvelvollisuutta viranomaisille. Sen mukaan henkilön on ilmoitettava viranomaiselle, jos hänellä on tietoja tai epäilyksiä sellaisesta toiminnasta, joka voi aiheuttaa vakavaa vaaraa ihmisten terveydelle tai turvallisuudelle, ympäristölle tai omaisuudelle. Tällaisen ilmoituksen tarkoituksena on mahdollistaa viranomaisten nopea toiminta riskien minimoimiseksi.

### 3.3. Riskien tunnistaminen

Riskinhallinta vaatii jatkuvaa seurantaa. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä, jotta turvallisten sekä laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan yhteisistä toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat

- kertomalla henkilökunnalle käynnin yhteydessä
- soittamalla vastuuhoitajalle tai päivystysnumeroon

### 3.4. Riskien käsitteleminen

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on yrityksen johdolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Henkilökunnan kanssa on sovittu, että epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit tuodaan esille välittömästi puhelimitse. Edellä mainitut asiat käsitellään koko henkilökunnan kanssa kokouksessa.

Asiakkaaseen kohdistuneet haattatapaukset kirjataan asiakkaan tietoihin. Toimenpiteistä laaditaan muistiot. Muistiot jaetaan asianomaisille tahoille ja liitetään työsuojelukansioon sekä tiedotetaan suullisesti asianomaisia palaverissa.

- Haattatapahtumista keskustellaan myös asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa.
- Vakavissa tapauksissa asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.
- Henkilöstöön kuuluvan mahdollisissa työtaturmissa annetaan ohjeet hoitoon hakeutumisesta ja korvauskäytännöistä.

### 3.5. Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Kehittämissuunnitelma on tärkeä työkalu, jonka avulla voidaan parantaa organisaation kykyä tunnistaa, arvioida ja hallita riskejä tehokkaasti. Tässä on esimerkki kehittämissuunnitelmasta riskianalyysin parantamiseksi:

1. **Tavoitteiden asettaminen:** Määritä selkeät tavoitteet, joita halutaan saavuttaa riskianalyysin kehittämisen kautta.
2. **Nykytilanteen arviointi:** Arvioi nykyinen riskianalyysiprosessi ja sen tehokkuus. Tarkastele, mitä menetelmiä ja työkaluja tällä hetkellä käytetään, ja tunnista vahvuudet ja heikkoudet.

#### **Riskienhallinnan yhteenveto:**

- **Koulutus ja tietoisuuden lisääminen:** Riskienhallintaan on tarjottu koulutusta ja tiedotusta henkilöstölle riskianalyysin periaatteista ja menetelmistä. Olemme varmistaneet, että kaikki asianosaiset ymmärtävät riskianalyysin tärkeyden ja osaavat käyttää tarvittavia työkaluja.
- **Standardoidut menetelmät ja työkalut:** Olemme luoneet kuukausittain toimivan käytännön, joka on henkilöstöstä lähtevä riskienarvonnan analyysi, esiin nousseet asiat.

- johto selvittää saatujen tietojen perusteella syyt epäkohtiin
- johto tiedottaa henkilökuntaa korvaavista toimenpiteistä, jotta menettelytavat olisivat jatkossa turvallisemmat
- johto tiedottaa mahdollisia yhteistyökumppaneita
- muutokset kirjataan asiakkaan potilastietoihin Hilikka -järjestelmään
- henkilökunta huomioi osaltaan, että kirjaukset käynneistä ovat ajan tasalla

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### 4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat

toimitusjohtaja/ vastuuhoitaja	Satu Hietanen p. 040 727 6011 satu.hietanen@palvelunelio.fi
palveluvastaava/ lähihoitaja	Tia Eronen p. 040 845 3556 <a href="mailto:tia.eronen@palvelunelio.fi">tia.eronen@palvelunelio.fi</a>

Hoitohenkilökunta osallistutetaan omavalvontasuunnitelman tekoon jakamalla suunnitelma osiin, josta henkilöstö ottaa vastuun oman osaamisen sekä kiinnostuksen mukaan. Riskienhallintaa tehdään koko henkilöstön voimin koko ajan.

##### 4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tarvittaessa suunnitelma päivitetään useammin, mikäli yrityksen toiminnassa, asiakkaiden turvallisuudessa tai palvelun laadussa tapahtuu muutoksia. Näin toimimalla takaamme yksikkömme omavalvontasuunnitelman jatkuvan ajantasaisuuden.

4.3. Seurannasta vastaa	Satu Hietanen p. 040 727 6011 satu.hietanen@palvelunelio.fi
-------------------------	---

4.4. Omavalvonnan julkisuus	Palveluneliö Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <a href="http://www.palvelunelio.fi">www.palvelunelio.fi</a>
-----------------------------	---

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1. Palvelutarpeen arviointi

Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi tehdään jokaisen asiakkaan kanssa yhdessä ensimmäisellä käynnillä tai erikseen sovittavalla palvelutarpeen arviointikäynnillä. Kannustamme omaisia mukaan arviointikäynnille, jotta saadaan mahdollisimman tarkasti tiedot asiakkaasta.

Yhteistyökumppaneiden kautta tulevien asiakkaiden tiedot saamme heiltä suoraan, mutta päivitämme tiedot omaan Hilikka-potilastietojärjestelmään joka tapauksessa.

Käytämme palvelutarpeen arvioinnissa seuraavia mittareita

- Henkilökohtainen palvelusuunnitelma
- MMSE
- Barthelin indeksi
- Rai
- Frat

### 5.2. Hoito -ja palvelusuunnitelma

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja sitä päivitetään aina tarvittaessa. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehdessä. Suunnitelmaan kirjataan henkilötiedot, avun tarpeet, sairaudet ja lääkitys. Sopimuksen tekoon toivomme mukaan myös omaisia. Asiakas saa itselleen kopion sopimuksesta.

Tiedot kirjataan asiakkaan potilastietoihin. Asiakkaan jokainen käynti kirjataan ja muuttuneet tiedot päivitetään aina, kun muutoksia tulee vointiin, lääkitykseen tai muuhun hoitoon vaikuttavaan tekijään.

Asiakkaan näkemystä ja toiveita kuunnellaan jokaisella käynnillä. Jos palvelusuunnitelmaa päivitetään, kerrotaan siitä sekä päivityksen syistä asiakkaalle.

Henkilökuntaa tiedotetaan puhelimitse asiakkaan hoitoon liittyvistä muutoksista heti niiden tultua voimaan.

### 5.3. Asiakkaan kohtelu

Kotihoidossa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa oman elämänsä ratkaisuihin. Asiakkaalla on oikeus saada riittävästi tietoa hänen terveydentilaansa ja hoitoon liittyvistä asioista.

Muistisairaiden asiakkaiden kohdalla annetaan mm. asiakkaan itse valita ajanmukainen ateria, juoma, voileipä. Kauppatilaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toiveiden mukaan.

Omatoimisuutta vahvistetaan kannustamalla ja ohjaamalla päätöksiin sekä muuhun tekemiseen.

Kotihoidossa korostuvat yksilöllisyys ja yksityisyys. Jokaisen koti on erilainen ja fyysiset tilat vaihtelevat. Hoitajan on mukauduttava olosuhteisiin ja kunnioitettava asiakkaan omaa päätäntävaltaa omassa kodissaan.

Kotihoidon työntekijä kulkee monissa eri kodeissa ja se aiheuttaa vaatimuksia asiakastietojen säilytykselle ja tietoturvalle. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla hoidetuksi siten, että hänen tietosuojansa säilyy eivätkä ulkopuoliset saa tietoonsa hänen henkilökohtaisia asioitaan. Asiakaskäyntien tiedot kirjataan asiakkaan luona sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Meillä ei ole oikeutta käyttää rajoitteita tai pakotteita, sillä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heillä on itsemääräämisoikeus.

Asiakas on omasta tahdostaan saanut valita palveluntuottajan, vaikka hänelle olisikin myönnetty palveluseteli tai maksusitoumus yhteistyökumppanilta.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ostopalveluiden osalta asiakasohjaajat ohjaavat asiakasta valitsemaan palveluntuottajan vapaiden asiakaspaikkojen mukaan.

#### 5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Tapahtumat käsitellään aina työyksikössä. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voi olla mm. epäasiallinen käsittely, puhuttelu, komentelu, kuulematta jättäminen tai pahoinpitely.

Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn hoitajaan, käsitellään asia henkilökohtaisesti hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin (mm. varoitukset, irtisanominen). Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän saattaa asiakkaaseen kohdistuneen epäasiallisen kohtelun esimiehen tietoon.

Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä potilasasiamiehemme. Sen jälkeen edetään potilasasiamieheltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Jos epäillään, että asiakkaan läheinen kohtelee häntä kaltoin, asiaan tulee puuttua. Näissä tapauksissa pyritään järjestämään moniammatillinen palaveri, jossa asiasta keskustellaan avoimesti. Jos neuvottelu ei tuo asiaan muutosta ja kyseessä on epäily rikoksesta, asiasta tehdään rikosilmoitus. Jos on epäily,

että asiakkaan turvallisuus ei ole kotona taattu, pyritään järjestämään asiakas turvalliseen paikkaan odottamaan tilanteen ratkaisua.

Uuden henkilöstön perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan kohtelu ja menettelyt epäasiallisen kohtelun menettelyyn.

#### 5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkailla tehdään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely. Yrityksen verkkosivuilta [www.palvelunelio.fi](http://www.palvelunelio.fi) löytyy kyselylomake, johon voi vastata milloin tahansa. Otamme palautetta jatkuvasti vastaan myös suullisesti, sekä sitä voi antaa puhelimitse tai kirjallisesti. Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti.

Asiakastyytyväisyyskyselyistä tehdään yhteenveto ja se käsitellään aina työyhteisön kesken palaverissa. Muuta kautta tulleet palautteet pyrimme käsittelemään ja keskustelemaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään aina kerran kuukaudessa järjestettävässä koko yksikön palaverissa.

Mikäli palaute vaatii välitöntä puuttumista, korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä. Palautteiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma ja pyrimme parantamaan toimintaamme ja työskentelyämme entistä asiakasystävällisemmäksi.

Palautteet osoitetaan suoraan hoitajalle tai soittamalla palveluvastaavalle. Jos palautteet vaatii jatko toimenpiteitä, ottaa palveluvastaava yhteyttä palautteen antaneeseen tahoon tavallisesti asiakas tai omainen. Asia keskustellaan asianosaisten kanssa ja vaadittavat toimenpiteet suoritetaan, asia tarkistetaan sovitun ajan päästä.

#### 5.6. Asiakkaan oikeusturva

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

#### 5.7. Muistutuksen vastaanottaja

Satu Hietanen

p. 040 727 6011

[satuhietanen@palvelunelio.fi](mailto:satu.hietanen@palvelunelio.fi)

## 5.8. Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot

- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliali ja potilasvastaavan tavoittaa sähköpostitse: [asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi) tai nro: 03-8192504

## 5.9. Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta p. 0951101200 [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisiä kaupankäynnin riitoja. [Yksityishenkilöiden välinen kauppa](#)
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja. Kuluttajaviranomaiset eivät ratko yritysten välisiä riitoja. Niihin voi tiedustella toimintaohjeita edunvalvontajärjestöiltä.
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
- kotitalouden toimiessa työnantaja, esimerkiksi kotitalous palkkaa remonttimiehen työsuhteeseen
- yksityishenkilön toimiessa myyjänä ja yrityksen ostajana.

## 5.10. Muistutuksen käsittelyajat

Palveluneliö Oy:n saamat palautteet toimitetaan sosiaaliasiavastaavalle, joka toimii asiakkaan tukena. Sosiaaliasiavastaava opastaa ja ohjaa asiakasta. Sosiaaliasiavastaava antaa palautteen asiakastyytyväisyyden perusteella ja reagoi heti, jos palautetta tulee hoidon laadusta tai muusta hoitoon vaikuttavasta asiasta. Palaute on henkilökohtaista/ yrityskohtaista, joko suullista tai kirjallista.

Ostopalveluasiakkaiden osalta muistutuksen vastaanottaja [kirjaamo@paijatha.fi](mailto:kirjaamo@paijatha.fi)

Käsittelyaika muistutuksen käsittelylle muodostuu tapauskohtaisesti asian kiireellisyys huomioiden kuitenkin viimeistään 3 viikon sisällä tapahtumasta.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Asiakkaita nähdään säännöllisin väliajoin yksilöllisesti. Vuodenajasta riippuen ja yksilön yleisvointi huomioon ottaen asiakkaan toimintakykyä seurataan arkipäivän askareiden muodossa. Me tuemme "itse tekemistä" ja kuntouttavaa työtettä. Näin toimimalla pyrimme pitämään asiakkaan fyysistä suoriutumiskykyä yllä. Keskustelemalla, ohjaamalla ja yhdessä tekemällä pysyy sosiaalinen hyvinvointi yllä.

Päivittäistä toimintaa kehitetään saatujen asiakaspalautteiden ja tehtyjen havaintojen pohjalta. Kehittämisen tukena ovat myös erilaiset laatusuositukset sekä eri viranomaistahojen ohjeet ja määräykset. Kirjaamme säännöllisesti asiakastietoihin sekä päivitämme asiakasrekisteriä.

### 6.2. Ravitseminen

Asiakkaat asuvat ja ovat kotonaan. Osalla on julkisen puolen järjestämä ruokailu (ateriapalvelu). Osalle valmistamme ruuan ja suurin osa pystyy itse valmistamaan ruokaa. Ruokaa on mahdollista syödä aina kun haluaa. Ruoka on tuoretta ja monipuolista mahdolliset ruokarajoitteet huomioiden.

Tarkistamme jokaisella käynnillä, että asiakas on syönyt. Tarkistamme myös, että ruokaa on riittävästi. Näin pystymme seuraamaan, onko asiakkaan ruokailutottumukset muuttuneet ja selvittämään muutosten syyt.

Helteillä ja sairastaessa muistutamme asiakkaita juomisen tärkeydestä. Tarvittaessa varamme esimerkiksi vuoteen läheisyyteen juotavaa. Paino mitataan jokaiselta asiakkaalta vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

### 6.3. Hygieniäkäytännöt

Hygieniasta huolehtiminen ja sen turvaaminen on yksi kotihoidon perustehtävistä. Henkilöstön tulee noudattaa käsihygieniaohjeita sekä tarvittavaa työpukeutumista. Käytämme suojakäsineitä ja käsidesiä, sekä estämme tautien leviämistä käsien saippuapesulla.

Yksiköllä ei ole asiakastoimitilaa vaan kaikki hoito -ja hoivatyö tehdään asiakkaan kotona. Käynneillä viemme asiakkaan roskat



pois asunnosta. Pidämme yllä yleistä siisteyttä huolehtimalla wc:n puhtaudesta ja astioiden tiskaamisesta, jos asiakas ei itse siihen kykene. Mikäli asiakkaan kanssa on sovittu, teemme myös viikko -tai kuukausisiivouksen ja vaihdamme lakanat.

Asiakkaiden pyykkihuolto tapahtuu heidän omilla koneillaan. Suuremmat siivoukset tehdään yrityksemme siivousvälineillä, jotka pestään jokaisen siivouskohteen jäljiltä. Huolehdimme, että kaikki siivouksiin käytetyt työvälineet ovat aina puhtaita asiakkaalle mennessä.

#### 6.4. Terveiden -ja sairaanhoito

Eri hyvinvointialueilla on eri käytäntöjä kotihoidon asiakkaiden terveystalveissa. Päijät-Hämeen ostopalveluasiakkailla on nimetty oma vastuulääkäri, joka on tavoitettavissa kellon ympäri. Kanta-Hämeen ja Keski-Uudenmaan alueella käytämme julkisen sektorin lääkäriä mahdollisuuksien mukaan. Osalla asiakkaistamme on oma yksityinen lääkäri. Tarpeen vaatiessa konsultoimme yrityksemme omaa lääkäriä. Mikäli asiakkaalla ilmenee tarvetta kiireettömään sairaanhoitoon, ohjataan häntä ottamaan yhteys omaan terveyskeskukseen tai omaan lääkäriin. Myös Palveluneliön hoitaja voi tarvittaessa olla yhteydessä terveyskeskukseen tms. asiakkaan suostumuksella. Palveluneliön vastaavan sairaanhoitajan yhteystiedot

Satu Hietanen

[satu.hietanen@palvelunelio.fi](mailto:satu.hietanen@palvelunelio.fi)

040-7276011

Päijät-Hämeen ostopalvelu asiakkaille on käytössä vastuulääkäri, joka on viikoittain yhteydessä sairaanhoitajaan ja kotikäynnit vähintään kerran vuodessa, puhelinkierro kerran viikossa.

Akuutin lääkehoidon tai muun lääkärin välitöntä hoitoa vaatimaton asia hoidetaan oman ostopalvelu lääkärin kautta.

Sairaanhoitaja yhdessä vastuulääkärin kanssa varmistaa, että hoitotyö on järjestetty lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja viranomaissäännösten mukaisesti. Palveluneliön sairaanhoitaja vastaa henkilökunnan riittävästä koulutustasosta, varmistaa henkilökunnan koulutuksen vastaavan työn vaativuutta, sekä toimintaympäristön ja työvälineiden asianmukaisuudesta.

Asiakkaiden säännöllistä yleistilan seuranta toteutetaan esimerkiksi verenpaineen mittauksella ja verensokerin mittauksella. Asiakkaiden paino mitataan myös säännöllisesti. Hoitosuunnitelma luodaan niin, että otetaan mukaan asiakkaan

omat voimavarat kuntouttavan työn ollessa työmme lähtökohtana.

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Jokaisen kotona on henkilökohtaiset tarvittavat yksilölliset välineet. Yrityksellä on pikamittareita, jolla voidaan tarkistaa tilannetta, ennen mahdolliseen lääkäriin lähettämistä.

Asiakkaiden perusterveyden -ja sairaanhoidosta vastaa yrityksen vastuullinen sairaanhoitaja Satu Hietanen, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa lääkärin arvioitavaksi julkiselle tai yksityiselle puolelle tapauskohtaisesti asiakkaan toiveita kuunnellen.

## 6.5. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu erikseen yhdessä yrityksen vastaavan lääkärin kanssa ja se päivitetään kerran vuodessa. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Pihlajalinnan lääkäri. Lääkepoikkeamat kirjataan ja tehdään muutokset työskentelytapaan, millä pyrimme minimoimaan lääkepoikkeamat ja niistä aiheutuvat riskit.

Sairaanhoitajalla ja lähihoitajilla on perustutkintoon liittyvä pätevyys lääkkeiden tilaamiseen, säilyttämiseen, antamiseen, sekä osaaminen lääkkeen vaikutusten seuraamiseen. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään heidän omissa kodeissaan, Mediboxissa tai lääkekaapissa.

Lääkehoitokoulutus laillistetuilla ammattihenkilöillä suoritetaan LOVE- verkkokoulutuksena, valvottuna lääketestin suorittamisella ja lääkärin vastaanottamalla näytöillä.

Sairaanhoitaja ja kokenut lähihoitaja perehdyttävät uuden työntekijän Palveluneliö Oy:n toteuttamaan lääkehuoltoon ja lääkehoitosuunnitelmaan. Uusi henkilökunta perehdytetään lääkkeiden säilytyspaikan sisältöön, tilaamiseen ja antotapaan. Perehdytyksessä käydään myös läpi poikkeamatilanteet ja toiminta poikkeamatilanteissa. Yksiköstä löytyy turvallinen lääkehoito-opas.

Lääkehoidon käytännön toteuttamista seurataan säännöllisesti. Lääkevirheet kirjataan ja käsitellään, tehden korjaavat toimenpiteet. Lääkevirheet kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakas tai hänen omaisensa saa tiedon lääkepoikkeamatapahtumasta, sekä korjaavasta toimenpiteestä.

Asiakkaiden vanhat lääkkeet poistetaan käytöstä ja toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi. Sopimus Oitin apteekin kanssa. Palveluneliön toimesta annettavat lääkkeet, lääkkeiden käyttöohjeet ja säilytysohjeet on määritelty asiakaskohtaisesti.

Lääkkeet tilataan yksilöllisesti ja kuljetetaan saatujen ohjeiden mukaisesti asiakkaalle. Lääkkeet jaetaan asiakkaan kotona. Noudatamme asiakkaalla hyvää aseptista työmenetelmää jakaessamme lääkkeitä.

LOVe ja MiniLop lääkekoulutus suoritetaan ja luvat päivitetään 5 vuoden välein. Kuukausiraporteilla käydään läpi asiakkaiden lääkeasiat yksilökohtaisesti, mikäli lääkitykseen on tullut muutoksia.

Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Satu Hietanen.

## 6.6. Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen liittyen hoidetaan tilanteen mukaan kirjeitse, salatulla sähköpostilla tai palaverilla yhteistyötahon kanssa. Yhteistyötahoja on esimerkiksi hyvinvointialueet, asiakasohjaajat, lääkärit, fysioterapeutit, henkilökohtaiset avustajat, toiset palveluntuottajat, koulut, sairaalat.

Asiakkaan kotiutuessa esimerkiksi sairaalahoidosta, saamme heiltä tiedon hoitoon liittyvistä muutoksista asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan voinnin mennessä huonompaan suuntaan, olemme yhteydessä asiakasohjaajiin.

Yksityisistä asiakkaista teemme huoli ilmoituksen oman kunnan/kaupungin ilmoituksen mukaisesti.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1. Yhteistyö turvallisuusviranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palveluneliö Oy:llä ei ole asiakkaiden hoitotoimintaa omassa toimipisteessään. Kaikki hoiva -ja hoitotyö tapahtuu asiakkaan kotona. Pyrimme käynneillä kiinnittämään huomiota siihen, ettei esimerkiksi tulipalon riskiä ole.

Mahdollisista laitevioista aiheutuvat riskit pyrimme hoitamaan irrottamalla laitteen sähköverkosta tai poistamalla sulakkeen, niin ettei esimerkiksi viallista sähköhellaa pysty käyttämään.

Jos kyseessä on erityistä ammattitaitoa vaativa tehtävä riskin poistamiseksi, kutsumme paikalle alan ammattilaisen. Informoimme asianosaista tahoa sekä asiakasta riskistä. Paloturvallisuus asioissa olemme yhteydessä paloviranomaisen kanssa, terveyteen liittyvään riskiin(hamstraamiseen) olemme yhteydessä terveystarkastajaan.

Toisinaan ilmoitus turvallisuusriskistä saattaa tulla asiakkaan naapurilta. Tällöin teemme yhteistyötä valvovan viranomaisen kanssa, jotta asia tai riski saadaan korjattua.

Tarvittaessa huolehdimme asiakkaan edunvalvonnan piiriin, mikäli henkilö ei ole kykenevä huolehtimaan asioistaan itsenäisesti.

Meillä on hyvät verkostot kunnallisten kumppaneiden kanssa. Tapaamme säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Soittelemme säännöllisesti julkisen puolen edustajien kanssa ja kysymme lisätietoa Aluehallintovirastolta.

## 7.2. Henkilöstö

Palveluneliö Oy:ssä työskentelee

- 2 sairaanhoitajaa
- 1 sairaanhoitajaopiskelija/muunnoskoulutus lähihoitaja
- 14 lähihoitajaa

Ainoastaan ammatillisen koulutuksen saaneet hoitavat sairaanhoidollisia tehtäviä.

Työssä ei ole mahdollista käyttää sijaisia, joita ei ole koulutettu yksikköön. Näin ollen pyrimme käyttämään ainoastaan niitä henkilöitä, jotka ovat aiemmin työskennelleet yksikössä.

Henkilöstön voimavaroja pyrimme säästämään riittävällä sijaisten määrällä. Tarvittaessa koulutamme uusia sijaisia tehtävään. Huolellisella työvuorosuunnittelulla varmistamme, ettei työpäivät käy liian raskaiksi. Järjestämme työkykyä ylläpitäviä päiviä koko henkilöstölle sekä muita yhteisiä tapahtumia.

Työterveyshuolto otetaan mukaan tilanteen vaatiessa. Vastuuhenkilöt ja lähiesimies on tavoitettavissa puhelimitse päivittäin vuoroviikoin. Näin takaamme keskusteluapua henkilöstölle ja voimme ohjata ja auttaa ongelmatilanteissa.

Päivystysvuorossa oleva vastuuhenkilö ilmoitetaan työvuorolistalla. Henkilöstön kanssa käydään kehityskeskustelu vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin.

Työntekijöitä haetaan [www.mol.fi](http://www.mol.fi) sivuston kautta tai muuta julkista työnhakutahoa käyttäen. Hakemukset menevät vastaavalle sairaanhoitajalle, joka sopivan hakijan ollessa kyseessä haastattelee yhdessä palveluvastaavan kanssa henkilöt, varmistaa pätevyudet, vaadittavat luvat ja sopivuuden haettuun työhön. Salassapitosopimus sekä rikosrekisteri otteet vaaditaan ennen työsopimuksen allekirjoitusta.

Akuuttien sairauslomien paikkaus tapahtuu oman henkilöstön sisällä, käytössä on yksi pitkäaikainen ostopalvelusijainen, joka tarvittaessa pyydetään vuoroon.

### 7.3. Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusi työntekijä saa perehdytyksen työhön työskentelemällä aluksi parityönä kokeneen työntekijän kanssa. Käytössämme on perehdytyskansio, jossa on onnistuneeseen työntekoon tarvittava materiaali mm. omavalvonta -ja lääkehoitosuunnitelma.

Uudelle työntekijälle annetaan perehdytyslista, josta hän rastittaa oppimansa tehtävät ja palauttaa listan allekirjoitettuna työnantajalle. Hoitotyössä käytössä olevat sähköiset järjestelmät opetetaan kaikille uusille työntekijöille.

Henkilöstö saa haluamaansa täydennyskoulutusta tarvittaessa, Ensiapukoulutus järjestetään koko henkilökunnalle lain vaatiman aikavälin mukaisesti, niin että kaikilla on voimassa oleva ensiapukoulutus. Myös LOVE -koulutus järjestetään työnantajan toimesta.

Henkilökuntaa veloitetaan hakeutumaan täydennys koulutuksiin vuosittain oman mielenkiinnon sekä tarpeen mukaan. Työnantaja huolehtii jokaisen lain vaatimat koulutukset.

### 7.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön vastuulle kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen ja raportointi Hilikka - potilastietojärjestelmään sekä yrityksen johdolle. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalle. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Henkilöstön vastuulla on myös asiakkaan voinnin seuranta ja tietojen kirjaaminen Hilikka -potilastietojärjestelmään, jotta siellä on aina ajantasaista tietoa asiakkaan voinnista. Akuuteissa tilanteissa hoitajan on soitettava apua paikalle esim. 112.

Saatuaan asiakkaan tarvittavaan hoitoon, tulee hoitajan olla yhteydessä vielä yrityksen päivystävään hoitajaan.

### 7.5. Toimitilat

Palveluneliö oy:llä on yksi toimipiste, joka sijaitsee Hausjärven Oitissa. Henkilökunnalle toimisto löytyy Lahdesta sekä Kärkölästä erikseen.

#### 7.6. Teknologiset ratkaisut

Yrityksellämme on puhelinpäivystys 7.00-22.00. Turvarannekepalvelua yrityksellämme ei ole, mutta ohjaamme asiakkaan oikean tahon puoleen ja autamme turvarannekkeen hankinnassa. Kun asiakkaalla on käytössään turvaranneke, varmistamme sen toimivuuden sekä opastamme asiakasta sen käytössä.

Teknologisten laitteiden hankinnasta vastaa

Satu Hietanen/Sairaanhoitaja

satu.hietanen@palvelunelio.fi

p. 040 727 6011

#### 7.7. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueiden hoitotarvikejakelun ja apuvälinelainaamon kanssa. Tilaamme sieltä asiakkaan tarvitsemat välineet tai ohjaamme asiakasta oikean tahon piiriin. Tarvittaessa varaamme asiakkaalle (hänen suostumuksellaan) ajan lääkärille, jos apuvälineen saanti edellyttää lääkärin lausuntoa.

Apuvälinelainaamo huoltaa välineet ja pieniä korjauksia tai säätöjä pystymme tekemään itse. Rikkoutuneesta apuvälineestä ilmoitetaan apuvälinelainaamoon, josta saadaan uusi tilalle.

Terveysthuollon laitteet ovat ammattikäyttöön tarkoitettuja, turvallisia ja toimintakelpoisia. Laitteet ovat kalibroituja. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä. Kotisairaanhoidolla on käytössä RR- mittari, verensokerimittari, vaaka, haavanhoitovälineitä ja näytteenottovälineitä.

Jokaisella työntekijällä on vastuu tarkistaa välineiden kunto. Välineiden ollessa epäkunnossa laitteet huolletaan tai poistetaan käytöstä. Vaaratilanneilmoitukset toimitetaan Valviraan, hyvinvointialueen johtajalääkäriltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Työntekijöiden työterveys on järjestetty Mehiläisessä.

Terveysthuollon laitteista vastaava henkilö

Satu Hietanen/sairaanhoitaja

satu.hietanen@palvelunelio.fi

p. 040 727 6011

## 8. ASIAKAS -JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen heti työn alettua. Kirjaamisen on oltava sujuvaa, jotta seuraava asiakkaalle menevä hoitaja saa ajantasaista tietoa. Perehdytyksen kirjaamiseen antaa vastuuhoitaja.

Kirjaaminen tehdään asiakkaan luona käynnin yhteydessä. Tällä varmistamme, että kirjaaminen tapahtuu viipymättä asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Sähköinen kirjausjärjestelmä on jokaisella henkilökohtaisten tunnusten takana automaattisella uloskirjauksella tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn lainsäädäntöä noudattaen.

Uusien ohjelmien tai kirjaustapojen käyttöönotossa henkilökuntaa koulutetaan joko järjestelmän ylläpitäjän toimesta täydennyskoulutuksella tai vastuuhoitajan toimesta.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietoturvasta vastaa

Satu Hietanen/sairaanhoitaja

satu.hietanen@palvelunelio.fi

p. 040 727 6011

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakasturvallisuutta yksikössämme kehitetään kaiken aikaa viestinnän pohjalta, joka saadaan yhteistyökumppaneilta, asiakkailta ja henkilöstöltä. Käsitlemme kaikki epäkohtailmoitukset välittömästi, jos niitä tulee. Muutamme käytännön paremmaksi esiin tulleiden kehittämistarpeiden pohjalta. Asiat käsitellään aina suullisesti sekä kirjallisesti ja muutokset käytäntöön tehdään välittömästi.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on olennainen osa omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanoa. Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri. Näin henkilöstö, asiakkaat ja omaiset sekä yhteistyökumppanit uskaltavat tuoda esiin turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Henkilökuntaa kannustetaan kirjaamaan riskitapahtumat Hilikka -järjestelmään. Lisäksi pyrimme hyödyntämään Rai -arviointitietoa asiakkaiden hoito - ja palvelusuunnitelmien laatimisessa.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häirtatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdennetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Korjaavia toimenpiteitä voivat olla muun muassa

- Muutokset toimintatapoihin
- Muutokset järjestelmiin
- Muutokset ohjeisiin
- Muutokset perehdytykseen
- Muutokset tapauskohtaisesti tilanteen korjaamiseksi

Riskit saatetaan henkilökunnan tietoon nopeasti, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin jatkossa. Mahdolliset muutokset toimintatavoissa tai järjestelmissä otetaan käyttöön tiedottamalla. Vastuuhenkilö Satu Hietanen tiedottaa ohjeistusten muutoksista.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään jatkuvalla koulutuksella. Työn vaatimukset ja muuttuneet tilanteet määrittelevät koulutustarpeet ja koulutusta järjestetään välittömästi, kun tarvetta esiintyy. Koulutusta saa koko henkilökunta omille alueilleen ja sen lisäksi koko henkilökunnalle tarjotaan koulutusta mm. tiimityöskentelystä tms. työterveyden kanssa yhteistyössä, joka omalta osaltaan yhdistää työntekijöitä ja motivoi työskentelemään yhteisen tavoitteenhyväksi.

Kaikki tiedostavat tavoitteensa ja tuntevat saavansa työnsä arvostusta, kun heitä myös lisäkoulutetaan. Koulutukset järjestetään hankkimalla ne ostaen ulkopuoliselta tai pyytäen oman työntekijän tietämystä työtovereiden käyttöön. Tiimiin kuuluu henkilöitä, joilla on monipuolisesti erilaista koulutusta ja työntekijöille annetaan mahdollisuus jakaa osaamistaan muille.

Hyvä henkilöstöpolitiikka antaa parhaat mahdollisuudet tehdä työtä asiakkaan hyväksi niin, että riskit ovat mahdollisimman pienet sekä aikataulut pitävät. Kehittämistarpeet nostetaan esiin ja nopeasti yhteisen pohdinnan lähteeksi.



## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvonta suunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Hausjärvi 25.3.2024

Toimintayksikön vastaava johtaja



---

Satu Hietanen