

# KOTONA ASUEN SENIORIHUOIVA OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	26

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Kotona Asuen Palvelut Oy

Y-tunnus 2685951-8

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

### Toimintayksikkö/palvelu

Kotona Asuen Seniorihoiva

Hämeenkatu 28 lh 2, 15140 Lahti

Puhelinnumero: 050 577 3395

Sähköposti: [lahti@kotonaasuen.fi](mailto:lahti@kotonaasuen.fi)

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Tukipalvelut; ikäihmiset, kotiin vietävät palvelut

Esihenkilö: Palveluvastaava Anu Pulkkinen

Puhelinnumero: 050 557 3305

Sähköposti: [anu.pulkkinen@kotonaasuen.fi](mailto:anu.pulkkinen@kotonaasuen.fi)

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Palveluala, joka on rekisteröity Tukipalvelut**

## **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Ostopalvelujen tuottajat: Ei ostopalvelua

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

Omavalvontasuunnitelman laativat palvelujohtaja ja palveluvastaava. Suunnitelma on käyty läpi henkilöstön kanssa ja suunnitelma on korjattu saatujen kommenttien perusteella.

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Palvelujohtaja Anni Helanti, puh. 0504722829, [anni.helanti@kotonaasuen.fi](mailto:anni.helanti@kotonaasuen.fi)

Palveluvastaava Anu Pulkkinen, puh. 050 577 3395,

[anu.pulkkinen@kotonaasuen.fi](mailto:anu.pulkkinen@kotonaasuen.fi)

## **Oma- valvontasuunnitelman seuranta**

**Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan oma-  
valvontasuunnitelman ajantasaisuus,  
miten usein päivitetään?**

Oma-  
valvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarpeen tullen useammin,  
jos yrityksessä tapahtuu oma-  
valvontasuunnitelman sisältöön liittyviä muutok-  
sia.

---

## **Oma- valvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva oma-  
valvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten,  
että asiakkaat, omaiset ja oma-  
valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä  
pyyntöä tutustua siihen. Oma-  
valvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan  
verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

**Missä yksikön oma-  
valvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Kotisivuilla [www.kotonaasuen.fi](http://www.kotonaasuen.fi), toimistoilla tulosteena ja toimistotyönteki-  
jölle sähköisenä Teams-kanavalla.

---

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

**Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Kotona Asuen Seniorihoiva auttaa asiakkaitaan asumaan itsenäisesti omassa  
kodissaan mahdollisimman pitkään. Yritys tarjoaa kotiin vietäviä tukipalve-  
luita ikäihmisille.

Yrityksen palvelut voivat olla osa asiakkaan palveluketjua, jonka muina osina  
voivat olla esimerkiksi kunnallinen koti- ja terveydenhoito tai yksityinen ter-  
veydenhoito.

Yrityksen toimintaa ohjaa laki yksityisestä sosiaalihuollosta, sosiaalihuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

## **Tukipalvelut**

Yrityksen tuottama palvelu on sosiaalihuoltolain (26.8.2022/790) 19 §:ssä määriteltyä tukipalvelua.

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan seuraavia palveluita:

- Ateriapalvelua
- Vaatehuoltopalvelua
- Siivouspalvelua
- Asiointipalvelua
- Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Palveluntarjoaja tuottaa palveluita myös hyvinvointialueiden palvelusetelillä, hyvinvointialueiden palvelusetelien sääntökirjoja noudattaen.

## ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Yrityksen keskeiset arvot ovat:

- Kohdella lähimmäistä arvostuksella ja kunnioituksella.
- Luoda lisäarvoa palvellessamme asiakkaita ja toisiamme.
- Kannustaa kasvuun.

Yrityksen visiona on muuttaa ikääntymisen kasvot:

- Pelko muuttuu toivoksi
- Yksinäisyys muuttuu kumppanuudeksi
- Laitos muuttuu kodiksi

Nämä arvot näkyvät ja vaikuttavat kaikessa yrityksen toiminnassa ja toiminnan laadukkuutta mitataan henkilöstötyytyväiskyselyillä 1-2 kertaa vuodessa ja asiakastyytyväisyyttä mitataan laadunvarmistuskäyntien sekä -puheluiden muodossa 1-12 kertaa vuodessa.

Asiakkaalle tarjotaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaan räätälöityä hoivaa, joka kirjataan palvelusopimukseen sekä palvelusuunnitelmaan ja jonka toteutumista ja laatua seurataan jatkuvasti. Työntekijöidemme työote on osallistavaa ja ohjaavaa ja tähtää asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpitoon asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Yrityksen ydinprosesseihin sisältyvät markkinointi- ja myynti sekä asiakkuuden hallinta. Tukitoiminnot käsittävät johtamisen, talouden, henkilöstöhallinnon, ICT:n ja viestinnän. Ydinprosesseihin sisältyvät palvelutiedustelut, palvelutarpeen arvio, laadunvarmennus, asiakas- ja henkilöstöpalautteen analysointi sekä muita laatumittareita. Yritykselle on myönnetty Avainlippu-tunnus ja palveluntarjoaja noudattaa Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

#### Riskien hallinta

- Riskien arviointi
- Riskien hallinnan suunnitelma
- Toiminta riskien hallitsemiseksi
- Psykososiaaliset kuormitustekijät
- Toimistotyön säännölliset riskinarvioinnit
  - Näyttöpäätetyön riskit
  - Etätyön riskit
  - Hallintajärjestelmiin ja toimintatapoihin liittyvät riskit
  - Työn kuormittavuuden arviointi
  - Psykososiaaliset riskit
  - Väkivallan uhka palvelutarpeen arvioita tehdessä, työntekijän saatoilla ja laadunvarmistuskäynneillä.
- Asiakastyön säännölliset riskienarvioinnit
  - Fyysiset kuormitustekijät
  - Ergonomiset kuormitustekijät
  - Biologiset kuormitustekijät
  - Tapaturman vaarat
  - Väkivallan uhka
  - Toisen kotona tehtävän työn riskinarviointi
- Pelastussuunnitelma
- Ohje pienyrityksen työturvallisuudesta ja työterveysriskien hallinnasta
- Työterveyshuolto



- Työterveyshuollon sopimus
- Työterveyshuollon suunnitelma
- Työpaikkaselvitys
- Päihdeohjelma
- Varhaisen välittämisen malli
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työyhteisön kehittämissuunnitelma

## Riskien tunnistaminen

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

Asiakastyötä tekevät työntekijät ja toimiston työntekijät voivat halutessaan jättää riski-ilmoituksen anonyymina. Ilmoitus jätetään sähköisesti salatulla Forms-lomakkeella. Riski-ilmoitusta jätettäessä työntekijälle ilmoitetaan anonyymistä vastausvaihtoehdosta ja lomakkeessa mainitaan, ettei työntekijöihin milloinkaan kohdistu kielteisiä vastatoimia.

Yrityksessä tulee käyttöön syksyn 2023 aikana kolmannen osapuolen ylläpitämä whistleblowing-kanava, jonka avulla henkilökunta ja sidosryhmät voivat ilmiantaa havaitsemansa vakavat rikkomukset yrityksessä tavalla, joka suojelee ilmiantajaa vastatoimilta.

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

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoittamalla niistä suoraan joko esihenkilölleen tai sähköisen salatun Forms-lomakkeen kautta (tällöin vaihtoehto jättää ilmoitus myös anonyyminä).

Työntekijöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdistu kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Yrityksessä tulee käyttöön syksyn 2023 aikana kolmannen osapuolen ylläpitämä whistleblowing-kanava, jonka avulla henkilökunta ja sidosryhmät voivat ilmiantaa havaitsemansa vakavat rikkomukset yrityksessä tavalla, joka suojelee ilmiantajaa vastatoimilta.

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan palveluissa epäkohdan tai epäkohdan uhan, joka edellyttää sosiaalihuoltolain 48 pykälän mukaista ilmoitusta, tulee työntekijän ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tarvittaessa toimiston henkilökunta ohjaa ja avustaa ilmoituksen tekemisessä.

---

## **Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?**

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-  
poikkeamat ja riskit ilmoittamalla niistä Kotona Asuen Seniorihoivan työntekijöille.

Yrityksessä tulee käyttöön syksyn 2023 aikana kolmannen osapuolen ylläpitämä whistleblowing-kanava, jonka avulla henkilökunta ja sidosryhmät voivat ilmiantaa havaitsemansa vakavat rikkomukset yrityksessä tavalla, joka suojelee ilmiantajaa vastatoimilta.

---

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

### **Kuvaus miten häiritsevät tapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan?**

Riski- ja vaaratapahtumat kirjataan Forms-lomakkeelle sähköiseen muotoon.  
Riski- ja vaaratapahtumat käsitellään toimistoittain ja työsuojelutoimikunnan

kokouksessa, jossa määritellään tarvittavat toimenpiteet ja sovitaan seurannasta. Riski- ja vaaratapahtumat käsitellään vielä johtoryhmässä, mikäli tälle ilmenee tarvetta.

Riskienhallintaan liittyvät asiat käydään säännöllisesti läpi johtoryhmäkokouksissa. Toimistohenkilökunta sekä hoivatyötä tekevät työntekijät raportoivat huomioitavat epäkohdat riski- ja vaaratapahtumien Forms-lomakkeella, lomakkeen voi täyttää nimettömänä ja lomakkeet käsitellään ensin johtoryhmässä ja tämän jälkeen toimistoittain sekä työsuojelutoimikunnan kokouksissa.

Whistleblowing-kanavan kautta tehdyt ilmoitukset seulotaan kolmannen osapuolen toimesta ja aiheelliset ilmoitukset tulee yritykseen sisäisesti käsiteltäväksi, ja ne käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla.

---

## **Korjaavat toimenpiteet**

### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Omaevalvontasuunnitelma on osana omaevalvonnan seuranta ja havaitut riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan sähköisesti yrityksen Teams-kanavalle. Mahdolliset riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään johtoryhmässä, toimistoittain ja työsuojelutoimikunnassa säännöllisesti. Asiakastyötä tekevät työntekijät osallistuvat vuoropuheluun, jossa osana keskustelua ovat laatupoikkeamat, riskiarvioinnit ja niiden tulokset, nämä myös kerrotaan työntekijöille toimitettavassa työsuojelukirjeessä säännöllisesti.

---

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

Mahdolliset riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään johtoryhmässä, toimistoittain ja työsuojelutoimikunnassa säännöllisesti. Asiakastyötä tekevät työntekijät osallistuvat vuoropuheluun, jossa osana keskustelua ovat

laatupoikkeamat, riskiarvioinnit ja niiden tulokset, nämä myös kerrotaan työntekijöille toimitettavassa työsuojelukirjeessä säännöllisesti.

---

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMA

**Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?**

Toimiston sosiaali- ja/tai terveysalan koulutettu ammattihenkilö (palvelujohtaja, palveluvastaava tai palvelukoordinaattori) tekee asiakkaan luona palvelutarpeenarvioinnin ja esiin nousseet asiat kirjataan asiakaskohtaiseen palvelusopimukseen sekä palvelusuunnitelmaan. Yritys tuottaa tukipalveluita, käytössä on yrityksen oma palvelusopimus sekä palvelusuunnitelma. Palveluseteliasiakkaiden palvelusuunnitelma päivitetään 6kk välein tai tarvittaessa. Itsemaksavien asiakkaiden palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

---

**Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?**

Yritys tuottaa kotiin vietäviä tukipalveluita ja yrityksellä ei ole velvollisuutta tehdä esimerkiksi RAI-arviointia asiakkaistaan. Pyydettyessä yritys toimittaa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimelle palveluseteliasiakkaastaan väliarvioinnin.

---

## **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Asiakas on mukana palvelusuunnitelman laatimisessa ja asiakkaan niin toivossa, pyydetään myös asiakkaan omaiset ja läheiset mukaan. Palvelusuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia tai päivitykselle on muutoin tarvetta.

---

## **Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Toimiston henkilökunta päivittää asiakkaan palvelusuunnitelmaan tulleet muutokset asiakastyötä tekevän työntekijän luettavaksi asiakastietojärjestelmä DomaCaren ja tarpeen tullen on vielä erikseen työntekijään yhteydessä, jotta mahdolliset muutokset tulevat selvitetyksi.

---

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

**Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?**

Palveluntoteutuksessa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

---

**Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?**

Yrityksen palveluajatus on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kotona Asuen Seniorihoiva tukee asiakasta asumaan kotonaan itsenäisesti,

tarjoamalla kotiin vietäviä tukipalveluita. Palveluntoteutuksessa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

---

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan säännöllisellä laadunvarmistuksella. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Yritys ja yrityksen työntekijät toimivat sosiaalihuoltolain pykälän 48 mukaisesti (ilmoitusvelvollisuus).

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

Viipymättä, mahdollisuuksien mukaan kasvotusten asiakkaan luona, aina kuitenkin vähintään puhelimitse. Haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta tehdään haittatapahtumailmoitus sähköiseen järjestelmään. Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua kolmannen osapuolen toimesta, yritys toimii tilanteen vaatimalla tavalla, esimerkiksi tekemällä huoli-ilmoitus hyvinvointialueen sosiaalitoimeen.

---

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen antamalla palautetta, osallistumalla laadunvarmistuskäynneille ja palvelutarpeenarvioon.

---

## Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään edellä mainituin keinoin 1-12 kertaa vuodessa asiakkuuden laajuuden mukaan.

---

## Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä mm. henkilöstöä kouluttaessa, toimintasuunnitelmaa laadittaessa, henkilökunnan kehityskeskusteluissa ja tarpeen tullen työnohjauksessa.

## 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 ja yhteystiedot

Palvelujohtaja Anni Helanti, [anni.helanti@kotonaasuen.fi](mailto:anni.helanti@kotonaasuen.fi), 050 472 2829

## Sosiaali- ja potilasasiamiehen, sosiaalipäivystyksen ja ikääntyneiden palveluneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot näiden tarjoamista palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiamies ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan.

### PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

- Potilasasiamies: 03 8192504
- Sosiaaliasiamies: 044 729 7989
- Sosiaalipäivystys: 044482 8201 tai hätätapauksissa 112
- Ikääntyneiden palveluneuvonta: 044 482 5050

---

## Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

- Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

---

## Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Vastaanotetut muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään yrityksen hallituksen kokouksessa ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä ja niiden toteutumisen seurannasta. Lisäksi nämä käsitellään



henkilöstökokouksissa ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä mm. henkilöstön kehittämiskokouksissa, toimintasuunnitelmaa laadittaessa sekä mahdollisesti henkilökunnan kehityskeskusteluissa ja työnohjauksessa.

---

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1-4 viikkoa, kuitenkin aina mahdollisimman pian.

---

### **Omatyöntekijä**

#### **Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?**

Toimiston työntekijä on omatyöntekijänä asiakkaille ja yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa vastaa palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti toteutuvasta työstä.

---

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?**

Yritys tuottaa tukipalveluita. Asiakkaat tilaavat palveluita joko itse maksaen tai hyvinvointialueiden palveluseteleillä. Asiakas määrittelee palvelunsisällön, joka kirjataan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmaan. Yrityksen tukipalveluita tarjoavat työntekijät toteuttavat tukipalveluita palvelusuunnitelman mukaisesti (mm. kodinhoito, seurapito, ulkoilu, asiointiapu, harrastustoiminnan tukeminen, sosiaalinen kanssakäyminen) asiakkaan osallisuutta tukien.

---

**Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:**

Yritys tuottaa tukipalveluita. Asiakkaat tilaavat palveluita joko itse maksaen tai hyvinvointialueiden palveluseteleillä. Asiakas määrittelee palvelunsisällön, joka kirjataan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmaan. Yrityksen tukipalveluita tarjoavat työntekijät toteuttavat hoivapalveluita asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti (mm. kodinhoito, seuranpito, ulkoilu, asiointiapu, harrastustoiminnan tukeminen, sosiaalinen kanssakäyminen) asiakkaan osallisuutta tukien.

---

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

Yrityksen toimistossa työskentelevät sosiaali- ja/tai terveysalan koulutetut ammattihenkilöt suorittavat asiakkaalle tai asiakkaan omaiselle laadunvarmistuskäynnin tai -puhelun säännöllisesti. Laadunvarmistuksen tarkoituksena on selvittää palvelusuunnitelmaan kirjattujen toiveiden sekä tavoitteiden toteutumista ja päivittää palvelusuunnitelmaa esiin nousseiden asioiden tiimoilta.

**Ravitsemus**

**Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti yrityksen työntekijät voivat avustaa asiakasta ruoanvalmistuksessa.

---

**Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti yrityksen työntekijät voivat avustaa asiakasta ruoanvalmistuksessa erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioiden.

---

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

Asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti yrityksen työntekijät voivat avustaa asiakasta ruoanvalmistuksessa ravinnon ja nesteen saanti huomioiden.

---

## **Hygieniäkäytännöt**

### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

Yrityksen työntekijät huolehtivat kotona asuvan asiakkaan tarpeita vastaavan hygieniäkäytäntöjen toteutumisesta yrityksen riskienhallinnan suunnitelman mukaisesti asiakkaan palvelusuunnitelma huomioiden.

### **Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Yrityksen toimiston siivouksesta vastaa toimiston henkilökunta.

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Palvelujohtaja Anni Helanti, [anni.helanti@kotonaasuen.fi](mailto:anni.helanti@kotonaasuen.fi), 050 472 2829

---

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Yrityksen riskienhallinnan suunnitelman mukaisesti tartuntataudeilta (mm. COVID-19) suojaudutaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yritys tarjoaa jokaiselle työntekijälle asiakastyöhön tarkoitettua suojaruustetta.

---

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Yritys tuottaa tukipalvelua, eikä yritys tarjoa sairaanhoidollisia palveluita. Työntekijät perehdytetään yrityksen oman koulutusohjelman mukaisesti havainnoimaan mahdollinen sairaanhoidon tarve ja kuolemantapauksien sattuessa heitä on ohjeistettu ottamaan välittömästi toimistoon. Yrityksen työntekijät on ohjeistettu ottamaan yhteyttä toimistoon, mikäli havaitsevat asiakkaan voinnissa muutoksia ja ottamaan yhteyttä hätäkeskukseen (puh. 112) mikäli asiakkaan vointi sen vaatii.

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Yritys tuottaa tukipalvelua, eikä yritys tarjoa sairaanhoidollisia palveluita. Mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutos, on työntekijää ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä toimistoon ja hätäkeskukseen (puh. 112) mikäli asiakkaan vointi sen vaatii.

---

## **Monialainen yhteistyö**

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

Asiakkaalta kysytään palvelusopimusta laadittaessa lupa tietojen jakamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa, asiakas antaa tai kieltää luvan kirjallisesti ja toimimme asiakkaan tahdon mukaisesti.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

**Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

Palveluntarjoaja tuottaa kotiin vietäviä palveluita, palveluntarjoajan toimitustyöntekijät työskentelevät hybridimallilla.

---

**Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Asiakkaalta kysytään palvelusopimusta laadittaessa lupa tietojen jakamiseen viranomaisten ja toimijoiden kanssa, asiakas antaa tai kieltää luvan kirjallisesti ja toimimme asiakkaan tahdon mukaisesti.

**Henkilöstö**

**Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti, suhteessa asiakkaiden toteutuneisiin palvelutunteihin. Tukipalveluissa ei ole erikseen määriteltyä henkilöstömitoitusta.

**Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Asiakastyötä tekeville tukipalvelua tuottaville työntekijöille pyritään löytämään sijainen poissaolon ajaksi. Mikäli sijaista ei löydy, pyritään siirtämään asiakaskäynti toiselle ajankohdalle.

## **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?**

Vastuuhenkilöiden ja lähiesihenkilöiden työtehtävien organisointi on järjestetty yrityksen toimintaohjeiden ja käytänteiden mukaisesti. Lähiesihenkilötyöhön jäävää aikaa arvioidaan säännöllisesti muun muassa kehittämiskeskusteluissa vähintään kerran vuodessa, sekä ajankäytönjohtamisenseurantakeskusteluissa kerran kuukaudessa. Näiden pohjalta käydään tarvittaessa keskustelua mahdollisista työtehtävien muutoksista.

---

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Edellytämme hyvää suomen kielen puhuttua ja kirjoitettua taitoa. Hakemusprosessissa (hakemus + haastattelu) varmistetaan riittävä kielitaito.

---

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Palveluntarjoaja rekrytoi aktiivisesti uusia työntekijöitä asiakkaiden kotona tehtävään asiakastyöhön, avoin työnhaku on voimassa yrityksen kotisivuilla ja lisäksi TE-keskuksen sivuilla tarpeen vaatiessa.

---

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

Yrityksen asiakastyötä tekevien työntekijöiden rekrytointiprosessi:

- Työnhakija hakee työpaikkaa avoimella työhakemuksella.
- Rekrytoinnista vastaava palvelukoordinaattori ottaa hakemuksen perusteella sopivaan työnhakijaan yhteyttä ja suorittaa haastattelun puhelimitse tai verkossa

tapahtuvan tapaamisen avulla yrityksen rekrytointiprosessin mukaisella haastattelusuunnitelmalla.

- Mikäli työntekijä osoittautuu työhaastatteluvaiheessa olevan soveltuvan työhön, tarkistetaan hänen suostumuksellaan luottotietonsa ja työnhakijan ilmoittamilta suosittelijoilta kysytään työnhakijan soveltuvuutta työhön.

Mikäli luottotiedot ja suosittelijat osoittavat työnhakijan olevan soveltuva työhön, hänet kutsutaan perehdytykseen ja työsopimuksen allekirjoitukseen toimistolle.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

**Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Yritys perehdyttää kaikki uudet työntekijät yrityksen oman perehdytysohjelman mukaisesti ennen ensimmäistä asiakasvuoroa, tämän perehdytysohjelman sisältö on:

- Yrityksen ja toiminnan esittely
- Ikääntymisprosessi
- Asiakkaan kohtaaminen ja suhteiden luominen
- Asiakkaan ja työntekijöiden turvallisuus
- DomaCare -asiakastietojärjestelmän käyttöohjeet

Perehdytyksen kesto n.3 tuntia, osa perehdytyksestä tapahtuu verkossa sähköistä koulutusalausta käyttäen.

---

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Toimiston henkilökunta koulutetaan yrityksen työyhteisön kehittämissuunnitelman mukaisesti.

Yritys tarjoaa palkallista koulutusta asiakastyötä työntekijöilleen, koulutusten kesto riippuu aihealueesta. Koulutuksia järjestetään yrityksen omassa sähköisessä

koulutusympäristössä, koulutuksista vastaavan toimistohenkilökunnan vetämänä. Koulutusten tarkoituksena on antaa työntekijöille lisätietoa sairauksista, työmene-  
telmistä ja tarjota keinoja havainnoida asiakkaassa tapahtuvat muutokset.

Koulutusten sisältöalueet:

- Aivoinfarkti
- ALS
- Alzheimer ja muistikoulutus
- Apuvälineet
- Diabetes
- Epilepsia
- Haastavan asiakkaan kohtaaminen
- Ikäihmisen suun terveys
- Keuhkohtaumatauti
- Kuntouttava työote
- Ms-tauti
- Nivelreuma
- Parkinson
- Saattohoiva
- Sydänsairaudet
- Työergonomia hoivatyössä
- Viriketoiminta
- Virtsatieinfektio
- Vanhusten sekavuustilat ja niiden tunnistaminen
- GDPR- tietosuoja hoivatyössä
- DomaCare - asiakastietojärjestelmän käyttö asiakastyössä



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Palveluntarjoaja tuottaa kotiin vietäviä palveluita asiakkailleen. Palveluntarjoajalla on toimistotilat.

### Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Yritys ei vastaa apuvälineiden tai terveydenhuollon laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta tai huollon toteutuksesta. Yrityksen hoivatyötä tekevät työntekijä ja toimistohenkilökunta voi avustaa asiakasta tarvittaessa esimerkiksi apuvälineiden hankinnassa ja ohjata ottamaan yhteyttä kaupungin asiakasohjaukseen.

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

Yritys ei vastaa terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä, ohjauksesta tai huollosta. Yrityksen hoivatyötä tekevät työntekijät voivat avustaa asiakasta vaaratilanneilmoituksen tekemisessä ja ohjata ottamaan yhteyttä kaupungin asiakasohjaukseen.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

**Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen DomaCare-asiakastietojärjestelmään heti työsuhteen alussa. Työntekijät voivat milloin tahansa osallistua yrityksen koulutukseen koskien DomaCare-asiakastietojärjestelmän käyttöä, mikäli työntekijät kaipaavat tähän lisäkoulutusta. Lisäksi yritys

tarjoaa työntekijöilleen palkallista koulutusta koskien GDPR-asetuksien noudattamista. Toimiston työntekijät (palvelupäällikkö, palveluvastaava ja palvelukoordinaattori) seuraavat säännöllisesti työntekijöiden kirjoittamia DomaCare-asiakastietojärjestelmän kirjauksia ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin.

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Työntekijät kirjaavat asiakaskäynnit reaaliaikaisesti DomaCare-asiakastietojärjestelmään heti työvuoron jälkeen tai viimeistään 12tunnin sisään työvuoron päättymisestä. Toimiston työntekijät (palvelupäällikkö, palveluvastaava ja palvelukoordinaattori) seuraavat säännöllisesti asiakastyötä tekevien työntekijöiden kirjoittamia DomaCare-asiakastietojärjestelmän kirjauksia ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin.

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

Yrityksen tietosuojavastaava varmistaa sekä toimistohenkilökunnan, että hoivatyötä tekevien työntekijöiden tuntevan ajantasaisen lainsäädännön ja yrityksen ohjeiden ja viranomaismääräyksen koskien tietosuojakäytäntöjä. Työntekijät voivat osallistua yrityksen palkalliseen GDPR-koulutukseen yrityksen oman sähköisen koulutusohjelman kautta, koulutuksia järjestetään säännöllisesti toimistohenkilökunnan toimesta.

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

Työntekijät voivat osallistua yrityksen palkalliseen GDPR-koulutukseen yrityksen oman sähköisen koulutusohjelman kautta, koulutuksia järjestetään säännöllisesti toimistohenkilökunnan toimesta.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Anni Helanti, puh. 050 472 2829, anni.helanti@kotonaasuen.fi

---

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä

**9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Ei merkittäviä kehittämistarpeita

---

**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen palvelujohtaja.**

Paikka ja päiväys Tampere 23.8.2023

---

Allekirjoitus Anni Helanti

---

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

This documents contains 27 pages before this page

Dokumentet inneholder 27 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 27 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 27 sider før denne side

Detta dokument inneholder 27 sider före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende