

# Kotipalvelu AUTAN OY

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: <b>Lohja, Vihti, Karkkila</b>
Nimi: <b>Kotipalvelu Autan Oy</b>	Kuntayhtymän nimi: <b>Lohja, Karviainen ( Vihti, Karkkila)</b>
Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>3130685-4</b>	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
<b>Kotipalvelu Autan Oy</b>	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen <b>Lohja, Vanha Turuntie 796, 03100 Nummela</b>	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Kotipalvelu – ja Kotipalvelun tukipalvelut; lapsiperheet, päihde- ja mielenterveyskuntoutajat, vammaiset, vanhukset</b>	
Toimintayksikön katuosoite <b>Vanha Turuntie 796</b>	
Postinumero 03100	Postitoimipaikka <b>Nummela</b>
Toimintayksikön vastaava esimies <b>Yrittäjä/ Katri Nykänen</b>	Puhelin <b>040 5365750</b>
Sähköposti <b>katri.nykanen@netti.fi</b>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

**Kotipalvelu Autan Oy tarjoaa laadukkaita ja monipuolisia tukipalveluja sekä kotiin että kodin ulkopuolelle. Kotipalvelu AUTAN visiona on edistää ja tukea asiakkaan hyvinvointia ja tarjota apua itsenäiseen selviytymiseen omassa kodissa. Yksilölliset palvelut suunnitellaan asiakkaan mielihoidettuna ja toiveita kuullen.**

**Yrityksemme tarjoaa tukipalveluina ja kotipalveluina ammatillista tukihenkilöpalvelua esim. ruoka- ja vaatehuolto-, saattajapalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Henkilökohtainen hoiva ja huolenpito on palvelumme avainasioita.**

**Toimintamme kohderyhmiä ovat ikäihmiset, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat ja vammaiset.**

**Kotipalvelu AUTAN Oy:n henkilökohtaisessa avussa toimivat työntekijät ovat joko Kotipalvelu Autan Oy:n tai alihankkijan työntekijöitä. Kotipalvelu AUTAN Oy sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen apu -palvelun asiakkaan tilauksessa / yksilöllisen palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Kotipalvelu AUTAN Oy vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä kunnan edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Kotipalvelu AUTAN Oy:n avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu -palvelun antamiseen ja osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa. Avustajana toimivilla on kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.**

**Alihankkijoita koskeva käytäntö on huomioitava ja alihankkijan tulee olla tehnyt ilmoitus yksisityisestä sosiaalipalvelusta.**

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

**Tärkeimpiä toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakkaan itsemäärämisoikeuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen sekä asiakkaan kodin kunnioittaminen. Teemme työtä asiakkaan ehdoilla vastuullisesti ja luotettavasti. Turvallinen ja lämminhenkinen palvelu ovat yrityksemme avainasioita.**

**Yhteistyökyky eri toimijoiden välillä, ystävällisyys ja joustavuus kuuluvat myös toimintaperiaatteisiimme.**

**Kaikkia työntekijöitämme sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Tällä hetkellä Kotipalvelu AUTAN OY:ssä työskentelee vain yrittäjä, Katri Nykänen.**

**Toiminnan kasvaessa Kotipalvelu AUTAN saattaa käyttää yhteistyöyrityksiä tai alihankkijoita kotipalvelussa ja tarvittaessa palkkaa henkilökuntaa.**

**Toiminnan perusteena ovat sitä säätelevät lait, asetukset, ohjeet, suositukset, viranomais määräykset ja sopimukset.**

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

**Mahdollinen, tuleva henkilökunta perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan. Ehdotuksia omavalvontasuunnitelman kehityksestä otetaan mielellään vastaan. Henkilökunnan kanssa yhdessä päivitetään ja pohditaan, miten saamme lisättyä turvallisuutta ja tiedotusta omavalvonnasta. Riskienhallintaan otetaan käyttöön yhdessä suunniteltu erillinen riskienhallintaopas.**

Riskien tunnistaminen

**Sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Huomioidaan mahdolliset asiakkaan päihdekäyttäytyminen, aggressiivisuus, infektiot ja lääkkeiden väärin käyttö. Jos havaitaan asiakkaan olevan päihteiden käytön alaisena, niin hoitohenkilökunta saa poistua paikalta.**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

**Yrityksessä on avoin keskustelukulttuuri. (Mahdollinen, tuleva) henkilökunta raportoi havaitsemansa vaaratilanteet kirjallisesti ja suullisesti palveluntuottajalle, Katri Nykäselle. Asia otetaan esille myös yhteisissä palaverissa henkilökunnan kanssa.**

Riskien käsitteleminen

**Haittatapahtumat kirjataan ylös ja tilastoidaan. Käymme henkilökunnan kanssa keskustelun siitä mitä tapahtui ja kuinka tällainen voidaan jatkossa ehkäistä. Lisäksi asiakkaan riskikäyttäytymistä käydään yhdessä läpi asiakkaan ja hoitavan tahon kanssa. Mikäli asiakkaalla ilmenee riskikäyttäytymistä toistuvasti, niin voidaan katsoa tarpeelliseksi, esim. kahden henkilön kotikäynti.**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

**Tapahtuneesta keskustellaan avoimesti eri tahojen kanssa, kirjataan ylös ja raportoidaan esimerkiksi asiakkaan omaiselle.**

Korjaavat toimenpiteet

**Haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.**

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

**Keskustelemme epäkohdista ja niiden syistä sekä määrittelemme korjaavat toimenpiteet. Läheltä piti, tilanteet käydään erityisen tarkasti läpi ja tähän keskusteluun on hyvä ottaa mukaan sekä asiakas, että asiakkaan omainen. Jos tilanne johtaa on johtanut haittatapahtumaan, keskustel-**

laan asiasta yksilökohtaisesti ja tehdään asiasta raportointi ja ilmoitetaan asiaa valvovalle taholle. Kyseeseen voi tulla myös poliisi-ilmoitus, vakavissa tapauksissa. Epäkohdat tullaan kuitenkin pääsääntöisesti käsittelemään Kotipalvelu Autan, henkilökunnan ja asiakkaan välillä.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

**Yhteisissä palavereissa käymme läpi riskit ja korjaavat toimenpiteet. Henkilökuntaa ja muita asianomaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla. Voidaan sopia myös erillinen palveri asian selvittämiseksi.**

#### **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

**Omavalvontasuunnitelma laaditaan yrityksen esimiehen (Katri Nykänen) ja henkilökunnan yhteistyönä.**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

**Yrityksen esimies (Katri Nykänen), toistaiseksi yrityksessä toimii vain Katri Nykänen.**

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

**Katri Nykänen**  
**puh. 040 5365750**  
**[katri.nykanen@netti.fi](mailto:katri.nykanen@netti.fi)**

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

**Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, tai huomataan epäkohtia. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti, vähintään puoli vuosittain.**

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

**Suunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa, mutta vähintään puoli vuosittain. Jos tapahtuu sisäisiä muutoksia, ne korjataan omavalvontasuunnitelmaan välittömästi. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä laitetaan merkintä sähköiseen kalenteriin.**

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

**Omavalvontasuunnitelma tulee näkyviin Kotipalvelu AUTAN OY:n verkkosivulle heti niiden avauduttua. Lisäksi omavalvontasuunnitelma jaetaan jokaiselle asiakkaalle kotiin.**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2.)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

**Palvelun tarve arvioidaan lähtökohtaisesti yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Asiakkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky arvioidaan ja (asiakkaan) tilan seuraamista jatketaan mahdollisilla jatkokäynneillä. Arvio tulee tehdä asiakkaan.**

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

**Asiakas ja/tai hänen läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon.**

### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

**Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheisensä kanssa. Suunnitelmat päivitetään tarpeen vaatiessa (asiakkaan tilan muuttuessa). Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan vähintään kerran vuodessa.**

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

**Hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakkaan palvelun käsikirja ja lähtökohta. Kotipalvelu AUTANn yrittäjä (Katri Nykänen) valvoo, että kaikki mahdolliset asianosaiset tuntevat ja seuraavat hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Lisäksi Kotipalvelu Autan Oy:n omavalvontasuunnitelma jaetaan jokaiselle asiakkaalle erikseen.**

### 4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

**Suunnitelmat laaditaan hoitohenkilökunnan ja asiakkaan ja mahdollisen omaisen kanssa yhteisesti asiakkaan kodissa. Alkuun kirjataan manuaalinen versio valmiiseen pohjaan ja siirretään sähköiseen versioon Kotipalvelu Autan tiloissa. Asetetaan tavoite, johon sitoutuu kumpikin osapuoli. Tavoitetta ja sen toteutumista seurataan tietyin väliajoin esim. 3/kk välein. Jos etenemisessä ei tapahdu muutoksia, pohditaan yhdessä, miten voidaan päästä asetettuun tavoitteeseen.**

#### 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen asiakkaalle on ensisijaisen tärkeää. Asiakasta kuunnellaan ja hänen, mielipiteitä ja toivomuksia kunnioitetaan. Potilaslain mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa potilaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992 valvira.fi) lähtökohtana on, että myös niiden potilaiden tahtoa on kunnioitettava, jotka eivät kykene päättämään hoidostaan. Heidän arvioidun etunsa pohjalta toimitaan vain silloin, kun selvitystä heidän omasta tahdostaan ei saada.**

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

**Itsemääräämisoikeus ja asiakkaan kodin kunnioittaminen ovat tärkeimpiä toiminta-arvojamme. Asiakasta kuunnellaan aidosti ja otetaan mukaan suunnittelemaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asiakastyössä noudatetaan aina lakia ja asetuksia.**

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

**Kotipalvelu Autan Oy toimii asiakkaan kodissa ja ei ole yksikössä tapahtuvaa toimintaa. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa hänen, kotona ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa MUILTA kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä edunvalvontaan, sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon.**

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

**Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja lakia noudattaen. Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle tai palvelun valvojalle esim. kunta tai kaupunki. Laki asiakkaan sosiaalihuollon oikeuksista ja asemasta.**

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

**Kotipalvelu AUTAN Oy:n toiminta-arvot perustuvat luotettavaan ja asiakasta kunnioittavasti kohtelevaan käytökseen. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi. Asiasta keskustellaan henkilökunnan palaverissa ja asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa, jotta vastaavalta tilanteelta vältytään jatkossa. Asia kirjataan ylös ja arkistoidaan, siihen erikseen varattuun tilaan.**

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

**Asiakkaan mielipide epäasiallisesta käytöksestä otetaan huomioon ja häntä pyydetään antamaan palaute tapahtuneesta. Palaute käsitellään yrityksessä, keskustellaan asianomaisen työntekijän kanssa, otetaan opiksi niin, ettei vastaavaa tapahdu uudelleen. Asiakkaalle ja/tai hänen läheiselleen vastataan suullisesti ja/tai kirjallisesti.**

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on yksi tärkeimmistä asioista. Palautetta kerätään säännöllisin väliajoin**

##### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

**Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti. Palautetta voi antaa joko nettisivujen kautta, puhelimitse tai sähköpostilla tai siihen erikseen varatulla kyselylomakkeella.**

##### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

**Palautteet huomioidaan AUTAN OY:ssä ja palvelua voidaan tarvittaessa muuttaa palautteen suuntaan.**

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Kotipalvelu Autan Oy:n vastuu henkilölle 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**

- a) Yrittäjä/ Katri Nykänen, [katri.nykanen@netti.fi](mailto:katri.nykanen@netti.fi),
- b) Vastaanottajana voi toimia myös hoitohenkilökunta suoraan ja asiaa käsitellään yhteisesti esimiehen kanssa.
- c) [Palautteen voi antaa myös kirjallisena. Osoite: Kotipalvelu Autan Oy, Vanha Turuntie 796, 03100 Nummela](#)

**b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Clarissa Peura

**Yhteystiedot**

Yhteydenotto sosiaaliamieheen puhelimitse 0400 277 087.

Tavoitettavissa puhelimitse seuraavasti:

ma 12-15

ti, ke, to 9-12

Myös sähköisesti voi jättää yhteydenottopyynnön [sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi).

Sosiaaliamiehellä on käytössään myös [suomi.fi](https://suomi.fi)-palvelu tietoturvallista viestintää varten.

Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa.

Postiosoite: Sosiaalitaito, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

**c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Valtakunnallinen palvelunumero neuvoo sekä kuluttajia että yrityksiä. Kuluttaja voi soittaa valtakunnalliseen neuvontanumeroon **029 505 3050** arkisin klo 9.00-15.00.

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

**Saadut muistutukset kirjataan, käsitellään henkilöstöpalavereissa ja tarpeen vaatiessa muutetaan palvelua.**

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

**n. 2 - 3 viikkoa.**

**6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**



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

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

**Kotipalveluja: Ulkoilemme asiakkaan kanssa hänen voimavarojensa mukaan, seurustelemme, voimme pelata pelejä, käydä eri tilaisuuksissa jne.**

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

**Kotipalveluja: Lasten ja nuorten kanssa ulkoilu ja harrastuksiin vieminen. Kuljetus ei kuulu Kotipalvelu Autan palveluihin.**

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

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

**Seurataan hoito- ja palvelusuunnitelmaa, onko tapahtunut muutosta asiakkaan toimintakyvyssä ja mihin suuntaan.**

#### 4.3.2 Ravitsemus

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

**Kotipalvelun Autan Oy:n ja asiakkaan välisen sopimuksen pohjalta toteutetaan ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvät asiat. Asiakkaalle voidaan valmistaa tarvittaessa ravitseva ja terveellinen ateria ja avustaa syömisessä. Asiakkaalla voidaan käyttää nestelistaa, riittävän nesteen saannin turvaamiseksi.**

#### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

**Huolehditaan käsi- ja muusta henkilökohtaisesta hygieniasta riittävällä tavalla. Mikäli asiakkaan luona tehdään ruokaa tai leivotaan, toimitaan puhtailla välineillä ja siivotaan jäljet. Olemme tarkkoja siitä, ettemme tartuta esimerkiksi flunssapöpöjä asiakkaaseen, emmekä kuljeta viruksia ja bakteereja myöskään eteenpäin. Koronavirusepidemian (COVID-19) otamme Kotipalvelu Autan Oy:ssä erityisesti huomioon ja suojaudumme tarvittaessa kokonaisvaltaisesti, mutta vähintään hengityssuojainta ja hanskoja käyttäen.**

#### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

**Kotipalvelu Autan Oy tukee asiakkaiden terveyden ja sairauden hoitoa, lähihoitajan koulutuksen puitteissa. Kotona annettavaan hoitopalveluun voi kuulua sairaan lapsen hoito, verenpaineen-, painon- ja verensokerin seuranta, haavahoidon, lääkityksen vaikutusten ja voinnin seuranta. Kotipalvelu Autan Oy:ssä on tarvittaessa lainattava verenpainemittari ja verensokerin mittaamiseen tarvittava laite ja liuskat.**

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

**Akuuteissa tilanteissa soitetään aina 112. Henkilökunta on ensiaputaitoista ja tunnistaa hoidon kiireellisyyden. Lisäksi työntekijöiltä vaaditaan voimassa olevaa EA1 koulutusta.**

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

**Henkilökunta on koulutettu tunnistamaan pitkäaikaissairauden terveyden tila. Henkilöstö voi varata aikoja esim. jalkahoitajille, fysioterapiaan, lääkäriin ja muihin palveluihin, jos asiakkaan terveyttä voi näillä toimenpiteillä edistää. Henkilöstö itse voi kuntouttaa osaamisen puitteista asiakasta kotona tai ulkona liikkumalla.**

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

**Yrityksen omistaja vastaa yhdessä henkilökunnan ja muun verkoston kanssa yhteistyössä turvallisesta kotihoidosta.**

#### 4.3.5 Lääkehoito

Lääkehoidon koulutusta saaneena nimikesuojattuna terveydenhuollon ammattihenkilönä, lähihoitajana, saa koulutuksen perusteella jakaa lääkkeitä potilaskohtaisiksi annoksiksi ja antaa luonnollista tietä lääkkeitä, esimerkiksi tabletteja, kapseleita, silmä- ja korvatippoja, voiteita, laastareita ja peräpuikkoja. Lisäksi hän voi pistää lääkkeen lihakseen tai ihon alle. Lääkehoidosta valvovalle (Svetlana Blom) annetun näytön perusteella ja lääkärin vahvistamalla luvalla pistäminen lihakseen tai ihon alle.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

**Jos asiakkaan kanssa sovitaan kotihoitossa lääkehuollosta, niin sopimusta noudatetaan lääkärin antamien ohjeiden mukaan ja noudatetaan voimassa olevaa lääkelistää, joka päivitetään säännöllisin väliajoin.**

Työnantaja vastaa aina siitä, että työntekijälle annetaan sellaisia tehtäviä, johon hänen taitonsa ja taitonsa riittävät. Lääkehoitoon osallistuvilta vaaditaan todistus lääkehoidon osaamisesta. Asianmukaiset luvat tarkistetaan aina, ennen työn aloittamista. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään puolen vuoden välein tarvittaessa, mutta vähintään vuoden välein.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

**Lääkehoitoketjussa jokainen on ensi sijassa itse vastuussa siitä, mitä tekee. Siksi on tärkeää, että työntekijä kertoo työnantajalleen, jos hänen työhönsä kuuluu tehtäviä, joita hän ei hallitse. Silloin häntä voidaan perehdyttää tehtäviinsä paremmin, järjestää lisäkoulutusta tai järjestellä tehtävät vastaamaan osaamista. Lääkehoitoa voi toteuttaa asiakkaalla siihen tarvittavan koulutuksen saanut hoitaja. Lääkevalvojana toimii sh Svetlana Blom ja häntä valvoo lääkäri.**

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

**Puhelimitse tai sopimalla palavereja.**

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

**Mahdollisten tulevien työntekijöiden kanssa käydään läpi yrityksen käytännöt ja korostetaan myös niiden tärkeyttä. Sama asia koskee alihankintana tuotettuja palveluja. Alihankintana mahdollisesti käytettyjen yritysten kohdalla varmistetaan aina, että yrityksessä on asianmukaiset luvat kyseiseen asiakkaaseen liittyen. Esim. kotihoitoon kuuluvien asiakkaiden hoidossa tulee olla vähintään nimikesuojattu ammattihenkilö esim. Lähihoitaja.**

### 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

**Ilmoitus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä ilmoitus iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.**

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

**Tarvittaessa olemme yhteydessä joko puhelimitse, sähköpostitse tai palavereissa muiden toimijoiden kanssa. Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään jatkuvasti huomiota huomioiden palvelun tarvitsijan ikä.**

#### 4.4.1 Henkilöstö

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

**1 henkilö, lähihoitaja/mielenterveys- ja päihdeala, yrittäjä itse.**

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

**Mikäli yritykselle tulee kysyntää sairaanhoidollisiin palveluihin, voidaan tarvittaessa ostaa/palkata alihankintana sairaanhoitaja. Sijaisilta ja muilta yrityksen palvelukseen tulevilta tarkistetaan aina soveltuva koulutus ja työntekijä haastatellaan henkilökohtaisesti. Alihankintana tuote- tuissa palveluissa tarkistetaan aina esimiehen taholta, että hoitajana toimii koulutuksen saanut henkilö.**

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

**Töihin palkataan henkilöitä tarpeen mukaan. Aluksi voidaan palkata osa-aikaisena ja tarpeen lisääntyttyä kokoaikaiseksi vakinaiseksi henkilökunnaksi.**

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

**Tarkistetaan palkattavan henkilön koulutus, osaaminen ja lasten kanssa työskentelevältä tarkistetaan rikosrekisteriote. Kaikkia haastatellaan henkilökohtaisesti.**

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

**Tarkistetaan rikosrekisteriote, työtodistukset ja mahdollisesti vaaditaan suosittelijat.**

#### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

**Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.**

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

**Kotipalvelu Autan työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen vastaanottaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Kotipalvelu Autan Oy:ssä velvoi-**

tetaan hoitohenkilöstö antamaan ilmoitus esimiehelle välittömästi epäkohdista. Epäkohdat käsitellään, joko yhteisessä palaverissa tai jatkotoimenpiteitä vaativassa epäkohdassa ilmoitetaan asiasta viralliseen toimielimeen.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

**Kotipalvelu AUTAN OY:ssä ei ole vielä henkilökuntaa. Henkilökunnan palkattua täydennyskoulutusta tehdään tarpeen mukaan esim. ostopalveluna.**

#### 4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

**Yrityksellä ei ole toimitiloja. Kotipalvelu AUTAN Oy:n palvelut viedään asiakkaan kotiin.**

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

**Mahdolliset siivousvälineet tuodaan AUTAN Oy:n toimistolle ja pestään siellä. Pääsääntöisesti käytetään aasiakkaan omia tarvikkeita esim. siivoukseen, mutta näiden puuttuessa voidaan käyttää Kotipalvelu Autan siivousvälineitä.**

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

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

**Kotipalvelu Autan Oy:n ja Turva- ja kutsulaiteyrityksen välillä sovitaan kunkin asiakkaan kohdalla erikseen, kuinka toimitaan kutsun tultaessa.**

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

**Asiakkaan kutsu- ja turvalaitteet on ulkoistettu siihen erikoistuneeseen yritykseen. Kotipalvelu Autan Oy:n henkilökunnan havaittua toimintaongelmia, on jokaisen ilmoitettava asiasta välittömästi hoitavalle yritykselle. Kotipalvelu Autan Oy:ssä ei ole kutsulaitepalvelua.**

#### 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

**Kotipalvelu AUTAN Oy:n henkilöstö voi tarpeen niin vaatiessa hakea/tilata asiakkaalle apuvälinehuollosta laitteen/laitteita. Huoltaminen toteutetaan laitteen omistajan kanssa. Viallinen laite korjautetaan tai palautetaan tai vaihdetaan.**

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

Asiakkaalla olevat sairaanhoidolliset laitteet ja niiden huoltamiseen liittyvät asiat ilmoitetaan välittömästi laitteen myöntäneelle taholle. Laitteet käydään vaihtamassa tarvittaessa hoitohenkilökunnan toimesta tai niin, miten asiakas sen haluaa tehtävän. Jos asiakas itse ei ole kykeneväinen asiaa hoitamaan, niin hoitaja huolehtii siitä, että toimitaan asianmukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Laitteen omistaja on vastuussa laitteen huoltamisesta kunnosta. Kotipalvelu Autan Oy:ssä laitteista vastaa Katri Nykänen. Nämä laitteet koskevat esim. verenpainemittaukseen tarkoitettuja laitteita ja verensokerin mittaamiseen tarkoitettua laitetta ja lääkekaapin sisällöstä huolehtimiseen, että se on varustettu asianmukaisilla tarvikkeilla ja lääkehiilellä.

#### 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

**Tiedot ovat salassa pidettäviä ja lukollisessa paikassa. Mahdolliselle henkilökunnalle kerrotaan, miten sosiaalihuollon asiakastietoja käsitellään. Asiasta voidaan keskustella myös yhteisissä palavereissa ja muistuttaa vaitiolovelvollisuudesta.**

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

**Mahdollinen henkilökunta koulutetaan henkilötietojen ja tietoturvan käsittelyyn. Muistutetaan vaitiolovelvollisuuden ehdottomuudesta.**

- c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

**Tietosuojaseloste tulee nähtäville Kotipalvelu AUTAN Oy:n verkkosivuille: [www.kotipalveluautan.fi](http://www.kotipalveluautan.fi) (ei vielä valmiina) Lisäksi asiakkaille toimitetaan kotiin Kotipalvelu Autan tietosuojaseloste.**

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

**Katri Nykänen, puh. 040 5365750, katri.nykanen@netti.fi, katri.nykanen@kotipalveluautan.fi**

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

**Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.**

**Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.**

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys**

**Lohja 12.04.2020**

**Allekirjoitus**

**Katri Nykänen**