



# OMAVALVONTASUNNITELMA 2026

Kotihoito Pohjantyttö

## Sisällys

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot                                 | 4  |
| 1.1. Palveluntuottajan perustiedot                                                                 | 4  |
| 1.2. Palveluyksikön perustiedot                                                                    | 4  |
| 2. Palveluiden laatu                                                                               | 4  |
| 2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset                                                          | 4  |
| 2.2. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet                                                        | 5  |
| 2.3. Laadunhallinnan keinot                                                                        | 5  |
| 2.4. Vastuu palvelujen laadusta                                                                    | 6  |
| 3. Asiakasturvallisuus                                                                             | 6  |
| 3.1. Tiedonkulku                                                                                   | 6  |
| 3.1.1 Moniammatillinen yhteistyö                                                                   | 6  |
| 3.1.2 Tiedonkulku palvelunjärjestäjien välillä                                                     | 7  |
| 3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet                                                                   | 7  |
| 3.2.1 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen                                                          | 7  |
| 3.2.2 Asiakkaan tiedonsaanti                                                                       | 8  |
| 3.2.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu                                                                 | 8  |
| 3.2.4 Ilmoitusvelvollisuus                                                                         | 9  |
| 3.2.5 Potilas- ja sosiaalivastaavan yhteystiedot                                                   | 9  |
| 3.2.6 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot                                                              | 11 |
| 3.2.7 Lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen<br>menettelytavat | 11 |
| 3.3. Muistutusten käsittely                                                                        | 11 |
| 3.4. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja                                                       | 12 |
| 4. Omavalvonnan riskienhallinta                                                                    | 13 |
| 4.1. Konkreettiset riskit toiminnassa                                                              | 13 |
| 4.2. Asiakasturvallisuuden varmistaminen                                                           | 15 |
| 4.3. Riskienhallinnan keinot ja arviointi                                                          | 16 |
| 4.3.1 Riskienhallinnan toteutus                                                                    | 16 |
| 4.3.2 Vaaratapahtumien ilmoitus -ja oppimismenettely                                               | 16 |
| 4.3.4 Hygieniasuunnitelma                                                                          | 16 |

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.4 Valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset                               | 17 |
| 5. Henkilöstö                                                                                  | 17 |
| 5.1. Henkilöstön käytön periaatteet                                                            | 17 |
| 5.1.1 Alihankinta                                                                              | 17 |
| 5.1.2 Työntekijöiden rekrytoinnin periaatteet                                                  | 17 |
| 5.1.3 Henkilöstön perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen                                    | 17 |
| 5.2. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta                              | 18 |
| 6. Toimitilat ja välineet                                                                      | 18 |
| 6.1. Toimitilat                                                                                | 18 |
| 6.2. Lääkinnälliset laitteet                                                                   | 18 |
| 6.3. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö                                                   | 19 |
| 6.4. Tietoturvasuunnitelma                                                                     | 19 |
| 6.5. Rekisterinpitäjän oikeudet, poikkeamat ja teknologian soveltuvuus                         | 19 |
| 7. Lääkehoito                                                                                  | 20 |
| 8. Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 20 |
| 8.1. Toimeenpano, seuranta ja päivittäminen                                                    | 20 |
| 8.2. Julkaiseminen                                                                             | 21 |

## **1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

### **1.1. Palveluntuottajan perustiedot**

Nimi: Kotihoito Pohjantyttö

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2699223-9

Hyvinvointialue: Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneet, sosiaaliavun tarpeessa olevat henkilöt. Asiakkaita noin 70.

Toimintayksikön osoite

Peltoraitti 22, 62720 Sissala, Alajärvi

Toimintayksikön vastaava esimies

Milaja Ketonen, SH, LMEP, JETT

Puhelin

040-5690480

Sähköposti:

milaja.ketonen@japo.fi

## **2. Palveluiden laatu**

### **2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset**

Yrityksellä on lupa tuottaa seuraavia palveluita:

- lääkäiden kotisairaanhoidon ja kotihoito
- muu sosiaalihuollon palvelu, siivouspalvelu, asiointipalvelu sekä osallisuutta ja

sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukeva palvelu

Tuotamme palveluita asiakkaiden kotona huolehtien heidän suoriutumisestaan päivittäisistä toiminnoista, kuten peseytyminen, pukeutuminen, ravitseminen ja lääkehoidon toteuttaminen. Avustamme asiakkaita tarvittaessa myös pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä, joihin kuuluvat esim. lakanoiden vaihto, pyykinpesu ja ripustaminen, tiskaaminen, wc:n siistiminen ja roskien vieminen. Tarvittaessa avustamme asiakkaitamme hänelle kuuluvien julkisten etuuksien hakemisessa ja lomakkeiden täyttämisessä (esim. Kelan hoitotuki ja asumistuki). Kotihoito voi sisältää myös kotona tapahtuvaa lääkärin määräämää sairaanhoidon ja seurantaa, jos asiakas ei pysty käyttämään muita terveyden- tai sairaanhoidon palveluita heikentyneen toimintakyvyn tai sairauden vuoksi. Tarvitessaan sekä kodinhoidollista, että sairaanhoidollista apua, tuotamme asiakkaalle molemmat palvelut samalla käynnillä. Tuemme asiakkaidemme omatoimisuutta, toimintakykyä ja

kuntoutumista ja annamme niihin liittyvää apua ja ohjausta. Tarjoamamme palvelut lähtevät yksilön tarpeista ja niillä pyritään mahdollistamaan turvallinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja muita lakisääteisiä oikeuksia.

## **2.2. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Työmme perustehtävänä on taata luotettavaa kotipalvelua ja kotihoivaa lähipalveluna paikallisesti ja turvallisesti. Toimimme Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella Alajärven, Lehtimäen, Vimpelin ja Lappajärven alueella. Asiakkaitamme ovat ikäihmiset, sekä sosiaalisen avun tarpeessa olevat henkilöt. Tuemme asiakkaidemme omatoimisuutta, toimintakykyä ja kuntoutumista ja annamme niihin liittyvää apua ja ohjausta. Etunamme on antaa koko palvelupaketti asiakkaalle. Toimintamme perustuu arvoihimme ja toimintaperiaatteisiin, joita noudatamme työssämme. Haluamme taata jokaiselle asiakkaallemme yksilöllistä, välittävää ja luotettavaa, sekä laadukasta palvelua, joka on turvallista ja vaivatonta käyttää. Palvelu toteutetaan kotikäynteinä asiakkaiden kotona. Asiakkaiden kanssa yhdessä laaditaan palvelusopimus, jota tarvittaessa päivitetään.

Toimintatapamme perustuu avoimeen, rehelliseen ja toisiamme, sekä asiakkaita kunnioittavaan työtapaan. Hyödynnämme toistemme osaamista. Luomme ja olemme osa verkostoja paikallisesti. Hyvinvointialueen kotihoito on tärkeä yhteistyökumppanimme. Omaiset kulkevat mukana asiakkaan hoitopolkua suunnitellessa, sekä matkan varrella.

Joustavuus, palveluhenkisyys, yhteistyökyky tiimissä ja eri toimijoiden välillä, ystävällisyys ja elämänilon ylläpitäminen on tärkeää asiakkaidemme luona. Palvelun hinta on tarkoitettu myös jatkossa pitää mahdollisimman alhaisena, että palvelu olisi myös vähempituloisille mahdollista. Mottomme on lähelläsi <3 luottamuksella.

### **Toimintaa ohjaavat:**

- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (vanhuspalvelulaki) (980/2012)
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (finlex.fi)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010 (finlex.fi)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011 (finlex.fi)
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys (finlex.fi)

### **Asiakasryhmät ja -määrät:**

- läkkäiden kotihoito (25)
- Muu sosiaalihuollon palvelu, siivouspalvelu, asiointipalvelu sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukeva palvelu (50, määrä vaihtelee kk)

Tuotamme palveluita asiakkaille suoralla sopimuksella ja olemme hakeutumassa palveluseteli-tuottajaksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Palvelu perustuu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Yrityksen toiminta rakentuu perusarvoille, joita ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeus, arvostus, kunnioittava kohtelu ja turvallisuus. Näiden arvojen ja toimintaa ohjaavien periaatteiden pohjalta on tiivistynyt kolme toimintaa ohjaavaa kokonaisarvoa/periaatetta: asiakaslähtöisyys, luotettavuus ja ammatillisuus.

### **2.3. Laadunhallinnan keinot**

Yritys pitää huolta palveluiden laadusta usealla eri tavalla; tavat ovat seuraavat:

- Asiakastyytyväisyys – Tärkein väylä palveluiden laadun seurantaan on jatkuvan ja säännöllisen palautteen kerääminen. Asiakkaita ohjataan palautteen antamisessa, joka tapahtuu joko suoralla yhteydellä hoitajaan tai yrittäjään. Tämän lisäksi Kotihoito Pohjantytön internetsivuilla voi palautteen laittaa sähköpostin välityksellä yrittäjälle.
- Henkilöstötyytyväisyys – Henkilöstötyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti suoralla palautteella yrittäjälle.

### **2.4. Vastuu palvelujen laadusta**

Palveluyksikön laadullisen vastuun tahona toimii yrityksen toiminnasta vastaava johtaja. Yrittäjä toimii yhdessä henkilökuntansa kanssa hoitotyössä ja yhdessä vastaavat palvelujen laadusta. Tämän lisäksi he kehittävät aktiivisesti toimintaa siten, että asiakkaiden palveluiden vaatimukset täyttyvät, tai että niitä voidaan kehittää entistä paremmin toimiviksi.

## **3. Asiakasturvallisuus**

### **3.1. Tiedonkulku**

#### **3.1.1. Moniammatillinen yhteistyö**

Yrityksen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat seuraavat tahot:

- Asiakas
- Asiakkaiden omaiset
- Hyvinvointialue (terveyskeskus, lääkärit, erikoisterveydenhuolto, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu, palveluohjaus, sosiaaliohjaajat)
- Apteekki
- Muut palveluntuottajat

### **3.1.2. Tiedonkulku palvelunjärjestäjien välillä**

Asiakkaiden hoidon jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta tiedonkulku on tärkeässä roolissa. Tiedonkulku varmistetaan siten, että aina uuden asiakkaan kohdalla varmistamme aiemmalta hoitavalta taholta ajankohtaiset hoito-ohjeet, lääkelistan, sekä yleistiedot terveydentilasta. Vastaamme hoidon aikana asiakkaan luvalla siitä, että riittävät tiedot siirtyvät asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä. Palveluntuottajana olemme myös yhteydessä mahdolliseen palvelusetelin myöntäjään, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tai terveydentilassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat hänen apunsa ja palveluiden tarpeeseen. Asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn lisäksi dokumentoimme systemaattisesti asiakkaan saamaa palvelua sähköisessä Nursebuddy-järjestelmässä niin, että palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä.

Tilanteissa, joissa tarvitsemme tukea hoidon toteutukseen, voimme ottaa suoraan yhteyttä hyvinvointialueen asiantuntijapalveluihin, joita asiakas on oikeutettu käyttämään. Tarpeen mukaan olemme aktiivisesti yhteydessä myös muihin ammattilaisiin ja mahdollisen palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön.

Apteekin osalta teemme aktiivista yhteistyötä lääketurvallisuuden edistämiseksi esimerkiksi kulutusseurannalla, sekä säännöllisellä lääkityksen varmistamisella.

Vastaamme myös asiakkaan hoitotarvikkeiden tilaamisesta hoitotarvikejakelusta riittävän hyvissä ajoin.

## **3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **3.2.1. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Toimintayksikössämme vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotihoidon asiakkailla ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Itsemääräämisoikeutta korostetaan tehtäessä hoito- ja

palvelusuunnitelmaa, jonka tekoon myös hoitavan tahon lisäksi asiakkaan suostumuksella otetaan mukaan mahdollisesti omaisia tai muita läheisiä henkilöitä. Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettä koskevasta päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Suostumuksen antajan pitää kiinnittää huomiota siihen, mikä on potilaan aiemmin ilmaisema tahto tai mielipide asiaan liittyen. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten.

Asiakkaiden hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelut toteutetaan täten lähtökohtaisesti loukkaamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

### **3.2.2. Asiakkaan tiedonsaanti**

Joko asiakkaat, tai heidän suostumuksellaan omaiset, tai hyvinvointialue ovat mukana asiakkaan palveluita koskevassa suunnittelussa, päätöksenteossa sekä toteuttamisessa. Käytännössä tämä varmistetaan osallistamalla asiakkaita heidän toimintakykynsä sallimissa rajoissa esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen tai päivittämiseen. Tämän lisäksi huomioimme asiakkaan omaiset / läheiset päivittämisessä asiakkaan suostumuksella tai erillisellä pyynnöllä.

Asiakkaalle nimetään heti asiakkaaksi tulon jälkeen omahoitaja ja asiakkaalle, sekä hänen omaiselleen tai läheiselleen kerrotaan, kuka omahoitaja on. Omahoitaja tiedotetaan asiakkaalle palvelun aloituksen yhteydessä.

### **3.2.3. Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaiden ammatillinen ja ystävällinen kohtelu ovat osa yrityksen toimintaa ja kulttuuria. Tämä varmistetaan perehdyttämisellä, sisäisellä ohjeistuksella sekä koulutuksella. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, se käsitellään alla kuvatun mukaisesti.

Mikäli rikkomus on tapahtunut omaisen tai muun lähipiiriin kuuluvan taholta niin asiassa otetaan yhteyttä asiaa hoitaviin viranomaisiin. Mikäli rikkomus on tehty työntekijän taholta, niin asia käsitellään kiireellisenä asianomaisen kanssa. Samoin päätetään välittömästi korjaavista toimenpiteistä ja viestinnästä. Yrityksessä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan turvallisuuden tai terveyden vaarantumisesta. Ilmoitukset tehdään kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Yrityksessä kerrotaan asiakkaille muistutus- ja kantelumenettelyistä asiakassuhteen alkaessa ja asiakkaille annetaan asiakasopas. Henkilöstöä muistutus- ja kantelumenetelmiin perehdytetään työsuhteen alussa ja asioita kerrataan tarpeen mukaan. Mikäli henkilöstö on epävarma mahdollisessa ohjaustilanteessa, on heidän aina mahdollista kääntyä esihenkilönsä puoleen.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot annetaan tiedoksi sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaille. Kotipalvelun asiakkailta on mahdollisuus tehdä valitus kuluttaja-asiamiehelle.

### 3.2.4. Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijän perehdytyksessä käydään läpi henkilöstön ilmoitusvelvollisuus vastuuhenkilöille, mikäli hän tehtävissään huomaa epäkohtia, uhkia tai mitä tahansa riskejä asiakkaan palveluiden toteuttamisessa taikka muun lain vastaisuuden. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2024, 29-30§). Ilmoituksen vastaanottanut henkilö sitoutuu ilmoittamaan asiasta salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuuttavaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet tai muut sellaiset puutteet, joita yritys ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Yrityksen vastuuhenkilön tulee viipymättä käynnistää toimenpiteet ilmoitetun epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Jos näin ei toimita ilmoituksen tekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijälle ei kohdistu kielteisiä vastatoimia.

### 3.2.5. Potilas ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tuottaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan alueellaan (ent. potilas- ja sosiaaliasiameiostoiminta) [laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 \(finlex, linkki avautuu uuteen välilehteen\).](#)

#### Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:

1. neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

**Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:**

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun

## Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa:

1. neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

**Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:**

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksia

## Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot

Lähetää voi yhteydenottopyynnön potilas- ja sosiaaliasiavastaaville:

- [OmaEP digipalvelussa \(omaep.fi, linkki avautuu uuteen välilehteen\)](https://omaep.fi).

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Käynnistä tulee sopia etukäteen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan kanssa.

## Yhteydenotot puhelinaikoina

Soittaa voi potilas- ja sosiaaliasiavastaaville puh. 06 415 4111 (vaihde) puhelinaikoina: maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00.

## Taina Holappa

Sosiaaliasiavastaava, YTM

[06 415 4111](tel:064154111)

## Marjo-Riitta Kujala

Potilasasiavastaava, YTM

[06 415 4111](tel:064154111)

**Elina Puputti**

Potilasasiavastaava, YTM, Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö

[06 415 4111](tel:064154111)

**3.2.6. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot**

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

<https://www.kkv.fi/yhteystiedot/yksikoittain/kuluttajaneuvonta/>

**3.2.7. Lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen**

**menettelytavat**

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aina uuden asiakkaan tultua asiakkaaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran puolessa vuodessa, tai aina asiakkaan voinnin / hoidontarpeen muutoksen yhteydessä. Palveluohjaajan toteuttamalla arviokäynnillä asiakkaan palveluntarve arvioidaan RAI-arviointia ja muita tarvittavia mittareita käyttäen. Hoito- ja palvelusuunnitelman muutokset tehdään moniammatillisessa yhteistyössä asiakaslähtöisesti, pyrkien huolehtimaan kuntouttava asiakasote, jossa asiakkaan voimavarojen hyödyntäminen on keskiössä. Päivitämme hoito- ja palvelusuunnitelmat sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jossa kirjaaminen tapahtuu rakenteellisesti huomioiden mahdolliset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelman tarpeiden mukaisesti. Tällöin henkilökuntamme kirjaa ja arvioi asiakkaan vointia aina reaaliajassa siten, että myös hoito- ja palvelusuunnitelma tulevat huomioiduksi osana hoitajien arkea. Tällaisessa tilanteessa myös suunnitelman päivittäminen on helppoa, sillä arvioinnit voidaan katsoa jälkikäteen ja seurata hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista sekä asiakkaan tarpeiden tilaa. Henkilökunnan toimiminen asiakkaiden suunnitelman mukaisesti varmistetaan säännöllisellä kirjausten seurannalla, sekä laadunvalvonnallisilla pistokokeilla. Lisäksi koko henkilöstö on sitoutunut toteuttamaan hoitoa suunnitellulla tavalla, sekä ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista esihenkilölle.

**3.3. Muistutusten käsittely**

Asiakas voi tehdä muistutuksen, mikäli on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Muistutus osoitetaan joko Etelä- Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon tai yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys yrittäjään.

## 1. Etelä- Pohjanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo  
Hanneksenrinne  
60220 Seinäjoki

7

kirjaamo(at)hyvaep.fi

## 2. Yrittäjä Milaja Ketonen, milaja.ketonen@japo.fi

Yrityksen toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Vastuu muistutus- ja kantelumenettelyjen ohjeistuksen ylläpidosta ja menettelyjen arvioinnista sekä menettelytapoihin liittyvästä tiedottamisesta kuuluu yrittäjälle.

Muistutukset ohjataan tekemään kirjallisena vapaamuotoisesti. Muistutukset käsitellään viikon kuluessa ja niistä annetaan kirjallinen vastaus asiakkaalle, muistutuksen tekijälle sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Mahdollisiin kanteluihin vastataan yrittäjän toimesta pyydetyn aikataulun mukaan. Tavoiteaikamuistutusten käsittelylle on 1 kk. Myös mahdollisista korjaavista toimenpiteistä sovitaan ja ne toteutetaan. Käsitellyt asiat kirjataan muistioihin. Myös toimenpiteistä raportoidaan ja niitä seurataan. Yhteenvedot muistutuksista ja kanteluista käsitellään henkilöstöpalaverin yhteydessä. Tästä seuraavat toimenpiteet saatetaan henkilöstölle tietoon ja henkilökuntaa kannustetaan seuraamaan ja kehittämään toimintaa.

Muistutusten ja kantelujen asiakirjoja säilytetään 10 vuotta.

### 3.4. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

#### 1. Tietosuojavastaava / Milaja Ketonen, milaja.ketonen@japo.fi

#### 2. Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjauksesta vastaava johtaja/ Milaja Ketonen, milaja.ketonen@japo.fi

Yrityksessä tietosuojavastaavan tehtävä on seurata henkilötietojen käsittelyä, sekä auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu:

- Seurata tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuo esiin havaitsemiaan puutteita
- On rekisteröityjen yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa

Yksikössä jokainen työntekijä sitoutuu salassapitosopimukseen työsuhteensa alkaessa, jossa kerrotaan työntekijän vastuut koskien tietosuojaa, asiakastietojen käsittelyä sekä kirjaamista. Työntekijän perehdytyksen osana on aihealueita koskien oikeaoppista kirjaamista, jossa huomioidaan kirjaamisen reaaliaikaisuus ja tietosuoja.

Lisäksi työntekijöille tarjotaan säännöllistä koulutusta ja päivityksiä tietosuojakäytännöistä sekä kirjaamisen parhaista käytännöistä, jotta varmistetaan jatkuva osaamisen kehittäminen ja ajantasaisuus. Näin varmistamme, että kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asianmukaisesti.

Asiakastietojen käsittelyn osalta tietojärjestelmät on valittu kotihoitoon soveltuviksi, kirjaaminen on aina reaaliaikaista ja asiakastietoja käsitellään ainoastaan vähäisimmällä mahdollisella vaaditulla tavalla.

## **4.Omavalvonnan riskienhallinta**

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastuussa on yrittäjä. Yrittäjän lisäksi riskienhallinnan kokonaisuuden tärkeässä roolissa on koko henkilökunta, avustaa yrittäjää asiakasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvien riskien kartoittamisessa.

### **4.1. Konkreettiset riskit toiminnassa**

Yrityksen toiminnassa mahdollisia riskejä voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Altistuminen erilaisille kemiallisille, fysikaalisille tai biologisille aineille. Esimerkiksi siivoustyössä mahdollista, sekä asiakkaiden kotiin vietävän työn vuoksi mahdollista.
- Fyysinen, sekä psykososiaalinen kuormittuminen. Työ on vaihtelevaa, johtuen asiakkaiden kotona tehtävästä työstä, jolloin työympäristöihin vaikuttaminen on toisinaan vaikeaa.
- Liukastuminen / kaatuminen / kompastuminen. Suihkutustilanteet, liikkuminen talvella, huomion herpaantuminen. Kaikki edellä mainitut altistavat onnettomuuksille.
- Sairastuminen/epidemiat, yhtäaikaissa työntekijöiden sairaslomissa sijaisten saatavuus voi vaikeutua.
- Tapaturmat liikenteessä. Kotihoito on liikkuvaa työtä ja liikenneturvallisuus työntekijän ja vastapuolen osalta on aina ensiarvoisen tärkeää.
- Yritystoiminnan taloudelliset riskit. Yritystoiminnan tulee olla kannattavaa, tällöin selkeä riski kohdistuu asiakaskunnan äkillisiin muutoksiin, joka voi vaikuttaa kielteisesti yrityksen toimintaan.
- Pistotapaturmat. Asiakkailla on käytössä mahdollisesti injektoitavia lääkkeitä, tällöin toiminta tapaturmatilanteessa on tärkeää. Tästä on olemassa erillinen ohjeistus yrityksen työterveyden kanssa.
- Uhkaavat asiakastilanteet. Asiakastilanteet voivat olla uhkaavia asiakkaiden toimesta, tai esimerkiksi asiakkaiden lähiympäristön toimesta. Työtä tehdään vuorotyönä, jolloin esimerkiksi viikonloppuisin myös asiakkaiden lähiympäristöissä saattaa olla uhkaavia henkilöitä

Yllä mainittuihin riskeihin on varauduttu seuraavasti:

- Mahdolliset fysikaalisten, biologisten ja kemiallisten aineiden altistumiset on huomioitu siten, että työntekijöiden on velvollisuus käyttää suojarusteita, mikäli altistuvat erilaiselle kuormitukselle. Emme myöskään käytä kuin tavallisia turvallisia kotikäyttöön suunniteltuja pesuaineita.

- Psykososiaalinen kuormittuminen on kotihoidossa usein yksi korkeista riskeistä. Tätä ehkäistään säännöllisillä tiimipalavereilla ja keskusteluilla työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden työpäivät suunnitellaan siten, että työntekijöiden psykososiaalinen jaksaminen huomioidaan.

- Fyysisen kuormituksen tärkeimpiä ehkäisykeinoja asiakkaiden kotona tehtävässä työssä on asiakkaan kodin olosuhteiden huomioiminen, sekä niiden mukauttaminen mahdollisimman sopivaksi kotihoidon työlle. Tällaisia muutoksia voi olla esimerkiksi sähkökäyttöiset sängyt, suihkutuolit, siirtolaitteet. Toisaalta taas asiakkaan palveluntarpeen arviointi on tärkeässä roolissa, sillä asiakas ohjataan tarvittaessa esimerkiksi pitkäaikaispaikalle, mikäli kotona pärjääminen vaarantuu. Raskaampia siirtoja vaativat asiakaskäynnit toteutetaan parityönä apuvälineiden tarvetta jatkuvasti arvioiden ja henkilökuntaa perehdytetään käytännössä hyvään työergonomiaan.

- Liukastumisia, kaatumista ja kompastumista ehkäistään suosittelemalla kaikille kotihoidon työntekijöille nastakenkien käyttöä ulkona ja käyttäen suihkutustilanteissa pitäviä kumipohjaisia saappaita. Lattia ja asiakkaan jalat kuivataan hyvin, ennen kuin asiakasta autetaan suihkutiloista pois. Työvuorojen aikataulu ja siirtymät suunnitellaan niin, että asiakkaan kiireetön hoito toteutuu ja omalta osaltaan ehkäisee onnettomuuksia, kun henkilökunnalla on riittävästi aikaa hoidon rauhalliseen toteuttamiseen.

- Sairastumisiin/epidemioihin varaudutaan asianmukaisella rokotussuojalla, käyttämällä tarvittaessa suojarusteita (esim. suojamaskit), työterveyshuollolla ja henkilökunnan ohjeistamiseen sairauspoissaolokäytäntöihin. Hyvästä käsihygieniasta huolehditaan ja kaikissa hoitotoimenpiteissä käytetään suojakäsineitä. Asiakkaille kerrotaan kartoituskäyntiä tehdessä, että sairastapauksissa asiakaskäynnin saa perua samanakin päivänä veloitusetta.

- Edistämme työntekijöiden pysyvyyttä vaalimalla hyvää työilmapiiriä, kuuntelemalla työntekijöitä ja heidän toiveitaan, muistamalla kiittää ja kannustaa ja olemalla kiinnostuneita heidän mielipiteistään sekä keräämällä aktiivisesti palautetta.

Hyödynnämme työntekijöiden vahvuuksia ja erityisosaamista suunnitellessamme työvuorolistaa ja asiakaskäyntejä. Vaihtuvuutta ehkäisee myös se, että palkat pyritään pitämään kilpailukykyisinä. Ja tätä tärkeämpi on vielä työoloista ja työhyvinvoinnista huolta pitäminen.

- Liikennetapaturmia voidaan ehkäistä optimoimalla asiakaskäynnit niin, että reiteillä ei ole turhia siirtymiä ja aikaa on varattu riittävästi. Kirjaukset ohjeistetaan tekemään asiakkaan luona asiakasajalla ja puhelinta ei käytetä ajaessa.

- Yritystoiminnan taloudellisten riskien ehkäiseminen on tärkeä osa liiketoimintamme hallintaa. Pidämme riittävän määrän varoja varalla varautuaksemme mahdollisiin taloudellisiin haasteisiin. Olemme myös huolehtineet riittävästi vakuutusturvasta suojautuaksemme mahdollisilta vahingoilta ja oikeudellisilta vaatimuksilta. Kaikille asiakkaille laaditaan selkeät ja kattavat sopimukset ja tarkistamme tekemiemme sopimusten ehtojen kohtuullisuuden, jotta ne suojaavat yritystämme

taloudellisilta riskeiltä. Kirjanpitäjän kanssa pidetään säännöllisesti talouskatsauksia ja laaditaan sekä analysoidaan taloudellisia raportteja.

Pyrimme välttämään liian suurta riippuvuutta yhdestä asiakkaasta ja pitämään palvelutarjontamme monipuolisena.

- Pistotapaturmien ehkäiseminen on tärkeä osa kotihoidon turvallisuuden varmistamista ja huolella laadittu omavalvontasuunnitelma vähentää näiden vaaratilanteiden riskiä merkittävästi. Pistotapaturmien riski on olemassa mm. lääkehoidossa, verinäytteenotossa ja haavanhoidossa. Pistotapaturmia pyritään estämään käyttämällä turvallisia, kertakäyttöisiä neuloja ja muita teräviä välineitä, joissa on suoja mekanismeja, kuten automaattisesti lukkiutuvia neuloja tai neulasuojuksia. Varmistetaan, että kaikki kotihoidossa työskentelevät henkilöt ovat saaneet asianmukaista koulutusta ja tietoa siitä, miten käyttää terveydenhuollon välineitä turvallisesti. Käytetään oikeita tekniikoita pistoksia annettaessa ja välineitä käsiteltäessä. Tämä sisältää esimerkiksi neulan oikeanlaisen käsittelyn ja välineiden huolellisen hävittämisen. Välineiden hävittämiseen käytetään siihen tarkoitettuja turvallisia astioita ja varmistetaan, että ne ovat helposti saatavilla. Työympäristö pidetään siistinä ja järjestettynä, jotta välineiden käyttö on turvallista ja sujuvaa. Välineiden kunto tarkistetaan säännöllisesti ja vaurioituneet vaihdetaan. Mikäli pistotapaturma kuitenkin sattuu, se raportoidaan heti ja arvioidaan tapahtuman syyt. Yhteys lisäksi työterveyteen. Tämä auttaa ehkäisemään vastaavia tapaturmia tulevaisuudessa.

- Uhkaavat asiakastilanteet ovat mahdollinen riskitekijä kotihoidossa, koska työntekijät voivat kohdata aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita tai muita vaaratilanteita. Uhkatilanteiden ehkäisyssä ennakointi ja tilanteiden tunnistaminen etukäteen on avainasemassa, esimerkiksi asiakkaat, joilla on päihteiden väärinkäyttöä tai muistisairauteen liittyviä käytöshäiriöitä. Myös työntekijöiden kouluttaminen uhkaavientilanteiden varalle on tärkeää. Yrityksellämme on ennalta sovitut turvakäytännöt ja toimintatavat vaaratilanteiden varalta, kuten hätänumeroon soittaminen, työtoverin hälyttäminen tai kotihoitokäynnin keskeyttäminen.

#### **4.2. Asiakasturvallisuuden varmistaminen**

Riskien arvioinnin yhteydessä selvitetään kunkin asiakkaan mahdolliset riskitekijät niin työntekijöiden turvallisuuden, kuin asiakkaidenkin turvallisuuden näkökulmasta. Asiakkailla olevia riskejä, joita voidaan havaita ovat esimerkiksi:

- Paloturvallisuuteen liittyvät asiat
- Kodin siisteyteen liittyvät asiat
- Siirtymiseen, ja liikkumiseen liittyvät asiat
- Asiakkaan toimintakykyyn liittyvät asiat
- Asiakkaan läheisten / asiakkaan käytökseen liittyvät asiat, mahdolliset laiminlyönnit
- Kodin asuinkelpoisuus
- RAI tulosten hyödyntäminen

Kyseisten riskien kohdalla toiminta suunnitellaan tapauskohtaisesti, sillä lähtökohtaisesti osa toimintatavoista on ohjaavia, osa avustavia, sekä osassa tarvitaan esimerkiksi moniammatillista yhteistyötä. Mikäli asiakkaan turvallisuudessa herää huoli, voidaan aina tehdä asiakkaan turvallisuudesta huoli-ilmoitus, sekä olla yhteydessä hyvinvointialueen edustajaan ja miettiä ratkaisua tilanteelle.

### **4.3. Riskienhallinnan keinot ja arviointi**

#### **4.3.1. Riskienhallinnan toteutus**

Riskien hallinta toteutetaan seuraavasti:

1. suunnitelma riskien arvioinnin toteuttamiseen
2. riskien arviointi
3. riskien hallinta
4. korjaavat toimenpiteet
5. ilmoitus toimenpiteistä
6. Seuranta

Riskienhallintaa toteutetaan ja havainnoidaan jatkuvasti hoivatyön ohessa. Riskienhallinnan tavoite on turvallisuuden jatkuva parantaminen ja toiminnan turvaaminen kaikilla osa-alueilla.

Mikäli työntekijä havaitsee työtä tehdessään joko työhön liittyvän, tai asiakasturvallisuuteenliittyvän riskin, tulee hänen olla yhteydessä yrityksen yrittäjään. Mikäli riski on kriittinen ja altistaa jonkin osapuolen terveyden, tulee riskistä olla yhteydessä välittömästi puhelimitse yrittäjään. Kaikki riskitilanteet tutkitaan ja puutteet pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan. Välittömästi terveydelle vaarallisissa uhkatilanteissa toiminta keskeytetään, ja toimintaa jatketaan vasta kun uhka on poistunut.

#### **4.3.2. Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely**

Henkilökunta ilmoittaa vaaratapahtumista välittömästi yrittäjälle, joka arvio tilanteen vakavuutta. Mikäli vaaratapahtuma on vakava, tuodaan se henkilöstön tietoon välittömästi, sekä korjaavat toimenpiteet aloitetaan välittömästi.

#### **4.3.4. Hygieniasuunnitelma**

Noudatamme tavanomaisia varotoimenpiteitä ja hygieniaan liittyviä toimia noudatetaan palveluissa asiakkaiden kotona. Työntekijöille järjestetään säännöllistä koulutusta hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta, jotta varmistetaan jatkuva osaamisen kehittäminen ja ajantasaisuus. Näin varmistamme, että kaikki toimenpiteet toteutetaan korkeimpien hygieniastandardienmukaisesti, suojaten sekä asiakkaiden että työntekijöitä. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajiin.

#### **4.4. Valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset**

Mikäli jokin valvova viranomainen huomaa toiminnassa jotain korjattavaa tai kehitettävää, otetaan nämä välittömästi käsittelyyn yksikössä. Kaikki vaadittavat toimenpiteet tehdään, sekä ohjausta noudatetaan.

### **5. Henkilöstö**

#### **5.1. Henkilöstön käytön periaatteet**

Henkilöstön rakenne muodostuu tällä hetkellä seuraavasti:

Sairaanhoitajat 4, osa keikkalaisia, perushoitajat 2, lähihoitajat 3, kodinhoitaja 1, hoiva-avustajat 2 (Lukumäärä näin tällä hetkellä)

Henkilöstön rakennetta suunniteltaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaiden tarve, sekä henkilöstön työturvallisuus ja työhyvinvointi. Näissä tärkeässä roolissa on se, että yrityksessä on järjestetty riittävästi aikaa hallinnolliselle työlle, sekä laskuttamattomalle työlle.

Asiakkaiden määrää voidaan säädellä, joka mahdollistaa työn määrän kontrolloinnin.

##### **5.1.1. Alihankinta**

Yrityksessä ei ole käytössä alihankintaa

##### **5.1.2. Työntekijöiden rekrytoinnin periaatteet**

Työntekijöitä rekrytoitaessa varmistetaan ensimmäisenä työntekijän sopivuus tehtävään. Soveltuvuus varmistetaan JulkiTerhikki-rekisteristä, Suosikista, sekä oppilaitoksen todistuksesta. Lisäksi työntekijöiden aiempi osaaminen varmistetaan työtodistusten avulla. Yrittäjällä on hiljainen rekrytointi käynnissä koko ajan.

##### **5.1.3. Henkilöstön perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen**

Yrityksessä henkilöstö perehdytetään tehtäväkohtaisesti. Aina lähdetään kotikäynneille perehdyttäjän kanssa. Mentorin saa myös jatkossa kiinni puhelimella, että voi kysyä askarruttavia asioita. Perehdytyksen pituus riippuu työntekijän aiemmasta osaamisesta, sekä esimerkiksi perehtyneisyydestä kotihoitoon.

Henkilöstöllä on oikeus ammattitaidon ylläpitämiseen ja yrityksessä työntekijöiden vahvuuksia pyritään hyödyntämään toiminnassa parhailla mahdollisilla keinoilla. Tämä varmistetaan siten, että vuosittaisissa kehityskeskusteluissa, sekä rekrytointitilanteessa käydään kunkin työntekijän toiveet, sekä kehityskohteet läpi ja räätälöidään koulutusta näihin osa-alueisiin yksikössä. Henkilöstön ammattitaitoa, sekä lääkehoidon osaamista seurataan myös kokoaikaisesti, ja tarvittaessa yrittäjä puuttuu havaittuihin epäkohtiin ja auttaa ylläpitämään osaamista. Lääkehoidon poikkeamista lisää kohdassa lääkehoito.

## 5.2. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä seurataan reaaliajassa työvuorosuunnittelun ja asiakaskäyntilistojen peilaamisella. Yrityksessä on määritetty turvalliset tasot tehtävälle asiakastyölle suhteessa kokonaistyöaikaan, jolloin voidaan varmistua, että henkilökunnalla jää myös aikaa muulle työlle. Yrityksessä ainoastaan 2/3 kokonaishenkilökunnasta on työvuoroissa, jolloin 1/3 työntekijöistä on joko keikkalaisia tai muissa työsuhteissa olevia, jolloin yksikön valmius säilyy myös äkillisissä muutostilanteissa. Mikäli yksikössä tulee tilanne, ettei palveluiden tuottamiseen henkilöstöä riittäisi, priorisoidaan asiakkaat palveluiden mukaan. Yksikön käynneistä suuri osa kattaa kotisiivousta ja kotipalvelua, jota voidaan tarvittaessa järjestellä uudelleen akuuttien lääkinnällisten tai säännöllisten kotihoidon käyntienmahdollistamiseksi.

## 6. Toimitilat ja välineet

### 6.1. Toimitilat

Yrityksen tuottama palvelu on asiakkaiden kotona tuotettavaa palvelua, joten työympäristö onvaihteleva ja tämä on huomioitu erityisesti riskien arviointia tehtäessä. Yrityksen toimisto on toimistokäyttöön soveltuva tila, jossa työntekijät voivat viettää taukonsa, kirjata, sekä osallistua esimerkiksi tiimipalaveriin. Toimitiloissa on huomioitu niiden soveltuvuus kotihoidon käyttöön. Lääkkeitä ei säilytetä yrityksen toimitiloissa, vaan lääkkeet kuljetetaan suoraan apteekista asiakkaalle. Mikäli lääkkeet joudutaan säilyttämään hetkellisesti toimistolla, on siihen varattu erillinen lukollinen kaappi, jossa asiakkaiden lääkkeet säilytetään. Toimiston tilat on suunniteltu siten, että tietoturva tulee huomioiduksi, eikä ulkopuolisilla ole pääsyä tai näkyvyyttä tiloihin siten, että tietoturva vaarantuisi. Myös arkaluontoisten papereiden säilytys ja arkistointi hoidetaan erillisessä paloturvallisessa lukollisessa kaapissa. Asiakkaiden avaimia säilytetään lukollisessa kaapissa, jossa avaimet on merkitty. Nurdebuddy -asiakastietojärjestelmään on kirjattuasiakkaan erityistietoihin hänen avainboxinsa numero. Vakituksilla työntekijöillä on oma avain toimistoon.

### 6.2. Lääkinnälliset laitteet

Käytössä on kotihoidon normaaliin toimintaan tarkoitettuja laitteita, jotka soveltuvat asiakkaan peruselintoimintojen mittaamiseen. Tällaisia laitteita ovat esimerkiksi verenpainemittari ja kuumemittari. Periaate on, että käytämme asiakkaan omia laitteita.

Käytettäessä lääkinnällisiä laitteita, huomioidaan seuraavat asiat:

1. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on turvallisen käytön vaatima koulutus, mikäli he käyttävät lääkinnällistä laitetta.
2. Laitteet ovat CE-merkittyjä ja ne ovat hyväksytyjä lääkinnälliseen käyttöön Euroopan Unionin alueella.
3. Laitteen käyttöohjeet säilytetään toimistolla erillisessä kansiossa, josta henkilökunta voi

niitä selata.

4. Laitetta käytetään valmistajan ilmoittamaan käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

5. Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti.

6. Käyttöpaikka soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön.

7. Laite / sen läheisyydessä olevat laitteet eivät vaaranna kenenkään asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön turvallisuutta.

8. Laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa sellainen henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.

### **6.3. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Yrityksessä käytössä on Nursebuddy asiakastietojärjestelmä, joka täyttää Valviran asettamat asiakasasiakirjojen sähköiseen käsittelyyn asetetut vaatimukset ja löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Yrityksessä työntekijät perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön osana perehdytystä, sekä varmistetaan aina uuden tiedon saatavuus, mikäli tietojärjestelmissä tapahtuu muutoksia esimerkiksi päivitysten yhteydessä. Työntekijöillä on asiakastietojärjestelmään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joiden avulla kirjaaminen toteutuu. Yrittäjällä itsellään on myös Kantaan Era-yhteys terveydenhuollon kirjaamisia varten.

### **6.4. Tietoturvasuunnitelma**

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 23.01.2026.

Yksikössä yrittäjä on vastuussa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta.

### **6.5. Rekisterinpitäjän oikeudet, poikkeamat ja teknologian**

#### **soveltuvuus**

Mikäli yrityksessä havaitaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä oleellisia poikkeamia, ilmoitetaan ne tietojärjestelmäpalveluiden tuottajalle. Mikäli tällainen poikkeama aiheuttaa merkittävää riskiä asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan siitä myös Valviralle. Ilmoituksen tekee yrittäjä Valviran sivustojen kautta.

Yrityksen teknologian kriittisin osa-alue palveluiden kannalta on asiakastietojärjestelmä, sillä tuotettavat palvelut ovat kotona tuotettavaa hoitoa. Tällaisessa tilanteessa teknologianvikatilanteisiin on varauduttu seuraavasti:

1. Tietojärjestelmää voi käyttää, vaikka mobiiliverkkoyhteys ei ole saatavilla
2. Tietojärjestelmä on käytettävissä puhelimelta, sekä kannattavalta tietokoneelta, jolloin käyttö voi tapahtua useassa paikassa tarvittaessa.
3. Mikäli puhelin rikkoontuu, voidaan järjestelmää käyttää toisesta puhelimesta, joita on toimistolla saatavilla.
4. Järjestelmä toimii välimuistin avulla, kunnes verkkoyhteys palautuu, jolloin myös kirjaukset siirtyvät järjestelmään.

## **7. Lääkehoito**

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja se on päivitetty viimeksi 10.1.2026.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön yrittäjä yhdessä nimetyn vastuulääkärin kanssa. Lääkehoidon kokonaisuuden asianmukaisuudesta on vastuussa hoitohenkilökunta omalta osaltaan yhdessä yrittäjän kanssa, joka seuraa samalla myös lääkehoitosuunnitelman toteutumista ja päivittää sitä mahdollisten muutosten ilmaantuessa. Kaikilta yksikössä lääkehoitoon osallistuvilta henkilöiltä edellytetään voimassa olevia lääkelupia, sekä lääkehoidon osaamisen varmistamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

## **8. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **8.1. Toimeenpano, seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma on osa yksikkömme arkista toimintaa ja se toimii arjen ohjenuorana. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, sekä sen toteutumista seurataan. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään omavalvontasuunnitelmaan aina päivitysten yhteydessä, sekä osana perehdytystään. Kaikilta työntekijöiltä otetaan lukukuittaus omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä, ja seurantaa tehtäessä huomioidaan esimerkiksi palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset, sekä tehdään näiden perusteella tarpeelliset muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja ajantasaisuudesta on vastuussa yrittäjä.

## **8.2. Julkaiseminen**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internetsivuilla, sekä toimistolla.

Alajärvi 22.1.2026

Milaja Ketonen, toiminnasta vastaava johtaja

SH AMK, LMEP, JETT, Kotihoito Pohjantyttö