# KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ


PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT ..... 2
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ..... 3
RISKINHALLINTA ..... 3
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN ..... 5
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET ..... 5
- Palvelutarpeen arviointi ..... 5
- Asiakkaan kohtelu ..... 6
- Asiakkaan osallisuus ..... 6
- Asiakkaan oikeusturva ..... 7

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA ..... 8
- Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta ..... 8
- Hygieniakäytännöt ..... 9
- Lääkehoito ..... 10
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa ..... 10

ASIAKASTURVALLISUUS ..... 10
- Henkilöstö ..... 11
- Toimitilat ..... 12
- Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet ..... 12

ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY ..... 13
YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA ..... 13
OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA ..... 14





Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

## PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|---|---|
| Palveluntuottaja<br><br>Yksityinen palvelujentuottaja<br>Nimi: Hoiva Hilla Oy<br><br>Palveluntuottajan Y-tunnus: 2955788-1 | Kunnan nimi: OULU<br><br>Kuntayhtymän nimi: Oulu<br><br>Sote -alueen nimi: POHDE |
| Toimintayksikön nimi<br>Hoiva Hilla Oy | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen<br>Hautakorventie 11 A 1, 90620 OULU | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä<br>Kotiin annettavat palvelut; kotipalvelut palvelusetelillä ja ostopalveluna | |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Hautakorventie 11 A 1 | |
| Postinumero<br>90620 | OULU |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Merja Sarajärvi | Puhelin<br>050 4633420 |
| Sähköposti<br>merja@hoivahilla.fi | |
| **Toimintalupatiedot** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty | |
| **Ilmoituksenvarainen toiminta** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta<br>03.01.2019 | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta<br>18.01.2019 |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat** | |
| | |



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Hoiva Hilla Oy:n tavoitteena on tuottaa asiakkailleen sellaisia kotiin tarjottavia palveluista, joita he tarvitsevat voidakseen asua kotona turvallisesti ja mielekkäästi.

Hoiva Hilla Oy tuottaa kotihoitoa ja kotihoidon tukipalveluja ikääntyneille tai muutoin toimintakyvyltään heikentyneille. Kaikille asiakkaille laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka pohjalta palvelut suunnitellaan.

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat yhdenvertaisuus, osallisuus, turvallisuus sekä itsemääräämisoikeus. Toiminnassamme pyrimme kuntouttavaan työotteeseen asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Asiakaslähtöinen hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa kotihoidon työtä asiakkaan kotona, yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Kunnioitamme asiakkaan ja omaisen elämänkatsomuksellisia arvoja.

Työtämme ohjaa alan lainsäädäntö sekä eettiset ohjeet. Toimintamme on aina asiakasta kunnioittavaa ja laadukasta. Hoiva Hilla Oy kehittää toimintaansa jatkuvasti vastaamaan asiakaskunnan tarpeisiin.

## RISKINHALLINTA

**Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi ja minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

**Riskinhallinnan työnjako**

Riskienhallintaan, ennaltaehkäisyyn ja korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuu koko yrityksen henkilöstö. Päävastuu riskienhallinnasta on palveluista vastaavalla johtajalla.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Asiakkaan kotona tehtävän työhön liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti. Asiakaskäynneillä paneudutaan ergonomiseen ja turvalliseen toimintatapaan. Asiakkaan kodissa sekä pihaympäristössä pyritään tarvittavaan esteettömyyteen. Sähkölaitteita käytetään mahdollisimman turvallisesti ja keskittyen oikeaan käyttöön. Työssä huomioidaan ergonomia myös työvuorosuunnittelun osalta. Lääkehoito toteutetaan hallitusti ja rauhallisesti, ohjeet lukien, ja varmistetaan oikea annostus oikealle asiakkaalle oikeaa lääkettä. Lääkehoidosta tarkempi ohjeistus lääkehoitosuunnitelmassa.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

**Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunnan kanssa keskustellaan ja asioista kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Työtapaturmista tehdään ilmoitus vakuutusyhtiölle Lisäksi henkilökunta, asiakkaat tai asiakkaiden läheiset voivat tehdä ilmoituksen havaitsemastaan haittatapahtumista tai riskeistä sähköpostilla tai puhelimitse palveluista vastaavalle johtajalle. Työntekijät on velvoitettu ilmoittamaan havaitsemistaan puutteista tai riskialttiista toimintamallista. Hoiva Hilla Oy:n toiminnassa pyritään vahvistamaan erityisesti riskien ennaltaehkäisyä.

Esimerkkejä riskeistä ja toimintamalleista:

Agressiivisen asiakkaan kohtaamisessa noudatetaan äärimmäistä rauhallisuutta. Kuunnellaan asiakasta. Pysytään tarpeeksi etäällä, varmistetaan turvallinen poistumistie, jos tilanne menee pahemmaksi. Jos asiakkaalla on turvapuhelin, hälytetään apua sen kautta. Tarvittaessa agressiivisen asiakkaan luona ei käydä yksin vaan toisen hoitajan kanssa.

Pistotapaturman sattuessa, työntekijä ilmoittaa asiasta vastaavalle hoitajalle ja menee päivystykseen.

Äkillisissä sairaskohtauksissa ja tapaturmissa soitetaan 112 ja toimitaan heidän antamien ohjeiden mukaan.

**Riskien käsitteleminen**

Lääkepoikkeama kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan asiakkaalle tai hänen läheiselleen, joka vastaa hoidosta. Muut läheltä piti tilanteet keskustellaan tiimissä sekä asiakkaan kanssa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Henkilökunnalta vaaditaan lääkehoidon ajantasainen koulutus ja lääkeluvat. Muut läheltä piti tilanteet keskustellaan tiimissä ja tarkastellaan toimintoja sekä asiakasturvallisuuden että henkilökunnan turvallisuuden näkökulmista.

**Korjaavat toimenpiteet**

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

Laatupoikkeamat, läheltä piti- tilanteet sekä haittatapahtumat käydään yksityiskohtaisesti läpi ja niiden pohjalta korjataan toimintoja, joiden voidaan arvella olleen ko. tapahtumaan johtaneen toiminnan taustalla.

**Muutoksista tiedottaminen**

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle mahdollisimman pian ja viimeistään henkilöstöpalaverissa. Asiakkaille tapahtuvat haitat ilmoitetaan asiakkaalle itselleen ja omaisille.

**Varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin**

**Sähkö, vesi ja lämpö**

Sähkökatkoksista tulee viesti sähköpostilla. Henkilökunnan hlökohtaiset numerot ovat yrityksen tiedoissa. Lisäksi toimipaikan johtajalla on työntekijöiden läheisten numerot. Tietoliikenteen osalta yrityksellä on käytössä 2 eri suojattua internet-verkkoa. Viikkokalenterista (asiakaskohteista) otetaan kuva joka maanantai.

Poikkeusoloihin kuten esim. koronaepidemia, noudatetaan Pohteen antamia ohjeistuksia. Toimipaikan johtaja huolehtii, että tarvittavia suojaimia on riittävästi saatavilla.

Asiakkaan tiloissa tapahtuva häiriötilanne:

- Huolehditaan riittävästä lämmöstä. Tarvittaessa hankitaan asiakkaalle väliaikainen asunpaikka kriisipäivystyksen kautta.
- Mikäli sähköt ovat poikki, asunto järjestetään turvalliseksi huolehtimalla, että esim. asiakkaalla on toimiva taskulamppu ja että asiakas ei syö lämmenneitä ruokia vaan järjestämme kuivamuonaa.
- Ennalta ilmoitettuun vesikatkokseen varaudutaan ottamalla vettä astioihin. Äkillisen vesikatkoksen jatkuessa pidempään, huolehditaan asiakkaalle puhdasta vettä.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yrittäjät Merja Sarajärvi ja Ilkka Siitonen, sekä palvelusta vastaava sh Mira Ylitalo. Lisäksi koko henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman asioiden käsittelyyn henkilökunnan palavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Mira Ylitalo, Merja Sarajärvi, Ilkka Siitonen. mira@hoivahilla.fi, merja@hoivahilla.fi, ilkka@hoivahilla.fi

**Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai useammin, mikäli tarvetta ilmenee.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Hoiva Hilla Oy:n internet-sivuilla www.hoivahilla.fi

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarpeen arvioinnin suorittaa Pohteen viranhaltija. Hoidon ja palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan palveluntarve. Palvelutarpeen selvittämisen lähtökohtana ovat asiakkaan toimintakyky ja kuntoutumisen mahdollisuus. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan fyysinen-, psyykkinen-, sosiaalinen- ja kognitiivinen toimintakyky, joiden pohjalle palvelusuunnitelma pohjautuu. Palvelutarve arviointi on aina asiakaslähtöistä.

Kartoituskäynnillä muodostetaan käsitys asiakkaan toimintakyvystä sekä valmiuksista selviytyä arjen askareista. Asiakkaalla ja omaisella on merkittävä rooli oikeanlaisen palvelun järjestämisessä asiakkaalle. Asiakkaalla on aina oikeus päättää, ketä kartoituskäynnille osallistuu silloin, kun hän pystyy päätöksen tekemään. Palvelutarvetta arvioitaessa kiinnitetään huomiota olemassa oleviin voimavaroihin ja siihen, mistä toiminnoista asiakas pystyy selviytymään itse ja missä tarvitsee hoitajan apua.

**Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

RAI toimintakyky arviointi tehdään 2 x vuodessa ja voinnin oleellisesti muuttuessa. Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka sisältää elämänkaaritiedot ja jossa määritellään henkilökunnan kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

Hoito- ja palvelusuunnitelma tallennetaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, josta kotikäynnille tuleva hoitaja voi siihen tutustua. Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusuunnitelma tulostetaan asiakkaan kotiin. Uusien hoitajien tai sijaishoitajan tullessa vuoroon varmistetaan järjestelmään pääsy ja asianmukaiset oikeudet sen käyttöön.

**Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Hoito- ja palvelusuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan toiveet. Niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan mm. käyntiajat sovitetaan sujuviksi huomioiden asiakkaan oma päivärytmi. Asiakaskäyntien sisällöt ja toiminnot sovitaan asiakaskohtaisesti. Hoiva Hilla Oy:n henkilökunta kunnioittaa asiakkaan elämänkatsomusta ja asiakkaan omaa elämää. Hoitotyön tavoitteena on asiakkaan turvallinen ja mielekäs kotona asuminen tuetusti.

Asiakkaan tiedot ovat sähköisessä järjestelmässä ja paperiset dokumentit lukitussa tilassa. Tietoja ei luovuteta ilman asiakkaan suostumusta kolmannelle osapuolelle. Hoiva Hilla Oy:n henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus.

Yrittjäjä hallinnoi tietojärjestelmien lupia. Kukin työntekijä saa käyttää vain niitä tietoja, joita hän työssään tarvitsee ollessaan hoitosuhteessa asiakkaaseen. Järjestelmän käyttäminen vaatii henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan. Salasana vaihdetaan säännöllisesti.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Hoiva Hilla Oy:ssä asiakkaan kunnioittavaan ja asianmukaiseen kohteluun panostetaan laadukkaan hoidon ohella. Jos kuitenkin Hoiva Hilla Oy:n asiakkaalla on huomautettavaa työntekijän osalta huonosta kohtelusta, asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Muistutukset tulee osoittaa kirjallisesti Hoiva Hilla Oy:n toimintayksikön vastuuhenkilölle: merja@hoivahilla.fi. Muistutus käsitellään viivytyksettä. Tapahtumat pyritään dokumentoimaan mahdollisimman kattavasti olennaisilta osin ja muistutukseen vastataan, kun olennaisesti tapahtuneeseen vaikuttaneet tekijät on huomioitu ja riittävät tiedot tapahtuneesta saatu.

**Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

**Palautteen kerääminen**

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti kotikäyntien yhteydessä. Asiakkaille annetaan mahdollisuus myös kirjalliseen palautteeseen vuosittain tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyn muodosssa. Palautetta voi antaa myös sähköpostin välityksellä osoitteeseen merja@hoivahilla.fi tai soittamalla 050 4633420.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteita käydään läpi hoitotiimin kanssa ja keskustellaan, miten toimintaa voidaan kehittää. Mahdolliset korjaukset tehdään viipymättä ja korjaustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan tiiviisti. Asiakaspalautteesta keskustellaan asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa jatkuvasti.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

**Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa kotipalvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Merja Sarajärvi p. 040 5825027 tai merja@hoivahilla.fi

Muistutuksen teko:

- kerro mahdollisimman tarkasti, milloin ja mitä on sattunut
- Kerro mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa
- Kerro siitä vapaamuotoisesti ja lähetä muistutus sähköpostilla merja@hoivahilla.fi tai osoitteeseen Hoiva Hilla Oy, Linnavallintie 1 G, 90450 Kempele tai soita numeroon 050 4633420, niin autamme muistutuksen teossa.

Muistutuksesta tehdään vastine muistutuksen tehneelle ja myös kunnan valvovalle viranomaiselle eli valvojalle.

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
**Mirva Makkonen**
p. 044 703 4115
Käyntiosoite: Kajaanintie 50
Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki.
Sähköposti etunimi.sukunimi@pohde.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.
Voit olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään.
Sosiaaliasiamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Asiamies ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita.
Asiamies ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä.
Palvelu on maksutonta.

**Muistutuksen teko**
Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Asiamies avustaa muistutuksen teossa. Muistutus tehdään suoraan palveluntuottajalle.

Hoiva Hilla Oy:n potilasasiamies on Joni Siikavirta/Lakiasiaintoimisto Suomen Potilasvahinkoapu Oy p. 050-3456255

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

**Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse** soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.


Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

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

Jokainen muistutus käsitellään viipymättä ja asianosaisia kuullaan tarkan tapahtumienkulun selvittämiseksi. Asianosaisilla on mahdollisuus ehdottaa toimenpiteitä asian ratkaisemiseksi ja/tai toimintakäytänteen parantamiseksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

5 arkipäivää

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Työssä noudatetaan kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työotetta. Asiakkaalle laaditussa yksilöllisessä hoitosuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet. Asiakkaan toimintakyky kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaiden toimintakykyä ja hoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Asiakas osallistetaan arjen askareiden pariin omien voimavarojensa mukaan.

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

Toteutumista seurataan sekä hoitosuunnitelman väliarvioiden että käytössä olevien mittareiden avulla.

Asiakkaan toimintakykyyn liittyvät huomiot kirjataan Hilkka-järjestelmään. Toiminnassa pyritään mahdollisimman pitkälle tukemaan asiakkaan omaa kotona selviytymistä. Tarvittaessa palvelusuunnitelmaa muokataan vastaamaan asiakkaan muuttuneita tarpeita.


Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

**Ravitsemus**

Hoiva Hillan hoitajat seuraavat asiakkaiden painoa vähintään kerran kuukaudessa, kirjataan BMI 2 x vuodessa. Ravinnon laatua, hankintaa ja kulutusta tarkkaillaan. Asiakkaille annetaan ravitsemusohjeistusta ja ohjataan tarvittaessa kunnan ruokapalvelun piiriin.

**Hygieniakäytännöt**

Sovitaan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian avusta. Hoitajat tarkkailevat hygienian toteutumista ja auttavat tarvittaessa hygienian hoidossa. Hoitajat tilavaat tarvittavat inkontinenssi suojat. Hoitotyössä hoitajien hygienia käytäntö noudattaa Oukan ohjeistusta. Pandemia tilanteessa erityinen suojautuminen.

Hygieniassa ja avustamisessa huomioitavat erityistilanteet kirjataan potilastietojärjestelmään. Erityistilanteiden hygieniakäytännöissä konsultoidaan sairaanhoitopiirin hygieniahoitajia ja henkilökunta osallistuu koulutuksiin. Oikeilla hygieniakäytännöillä suojataan sekä asiakkaita että henkilökuntaa tarttuvilta infektioilta.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

Hoiva Hilla Oy:n kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa, kotiin annettavien palvelujen kokonaisuutta. Hoiva Hilla Oy:ssä Kotisairaanhoito tarkoittaa kotona tehtävää terveydenhuolloksi katsottavaa toimintaa, jota asiakas tarvitsee. Kotisairaanhoitoa toteuttavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan muuttuessa, Hoiva Hillan henkilökunta muuttaa hoitosuunnitelmaa ja avustaa asiakasta terveyden- ja sairaudenhoidossa. Teemme yhteistyötä Oulun alueen hyvinvointikeskusten ja Nordlapin kanssa. Asiakkailla on oma lääkäri hyvinvointikeskuksessa. Teemme yhteistyötä myös seuraavien yhteistyötahojen kanssa: OKS, OSYP, kotas, liikkuva sairaanhoitaja ja geriatrinen lääkäripooli.

Hyödynnämme Kotas-keskuksen toimintaa asiakkaan voinnin muutoksissa: Kotas sairaanhoitaja 044-7036974
Virka-aikaan asioiden hoito ensisijaisesti oman tiimin ja omalääkärin tuella.

Lääkärin tuki
Omalääkäri HVK virka-aikana
Geriatrinen lääkäripoli 040-6462650 (arkisin 12-16, perjantaisin klo 20 saakka, lauantaina ja sunnuntaina klo 10-14)
OSYP päivystävä lääkäri 08-3152063 (24/7, yöaikaan vai akuutit konsultaatiot)

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

Uudet työntekijät perehdytetään kiireettömän sairaanhoidon tarpeen arviointiin sekä tarvittavan hoidon järjestämiseen asiakkaalle. Perehdytyksessä ohjeistetaan työntekijää myös kiireellisen sairaanhoidon tarpeen arvioinnista sekä sen järjestämisestä asiakkaalle. Käytössämme on ABCDE -menetelmä sekä NEWS -pisteytysjärjestelmä. Äkillisestä kuolemantapauksesta on myös ohjeistuksensa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti omahoitajan toimesta. Terveydenedistämisen toimenpiteet arvioidaan asiakaskohtaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Palvelusta vastaava Mira Ylitalo



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

**Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Lääkehoidon vastuuhenkilö on Mira Ylitalo. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä suorittaa lääkehoidon teoriatentin ja lääkelaskut sekä antaa lääkkeiden jakamisen näytön. Lääkeluvat myöntää Doctener Oy Lääkäri Jouni Luokkala

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Hoiva Hilla Oy:ssä on laadittuna erillinen lääkehoidon suunnitelma, joka päivitetään tarvittaessa tai tarkastetaan kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman ajantasalla pitäminen on palveluista vastaavan johtajan tehtävä.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri, joka on Doctener Oy:n lääkäri. Asiakkaiden lääkehoitoasiat ovat hyvinvointikeskusten hoidossa alueellisesti.

**Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

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

Käytössämme on Pohteen Lifecare potilastietojärjestelmä, joka lisää läpinäkyvyyttä, parantaa tiedonkulkua ja tarjoaa reaaliaikaista tietoa kaikille käyttäjille.

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

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

Hoiva Hilla Oy ei käytä alihankintaa.

## ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakasturvallisuuden lähtökohtana Hoiva Hilla Oy:ssä on ammattitaitoinen, koulutettu ja valveutunut henkilökunta, joka osaa käyttää palveluissa tarvittavia laitteita ja välineitä. Henkilökuntaa opastetaan ja koulutetaan tarpeen mukaan huomioimaan ja parantamaan asiakasturvallisuuteen liittyviä seikkoja.

Asiakkaiden turvalaitteiden tarkistus 1 x kuukaudessa.

Henkilökunnan kanssa käydään läpi myös Huoli-ilmoituksen tekemiseen liittyvät seikat.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

**Häiriötilanteessa toimiminen**

Palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvissä seikoissa henkilökuntaa opastetaan olemaan yhteydessä tarvittaessa kaupungin palotarkastajaan. Hoiva Hilla Oy:ssa varaudutaan erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin opastamalla, miten toimit häiriötilanteessa. Henkilökuntaa on ohjeistettu soittamaan 112 ja palvelusta vastaavalle tai vuorossa olevalle toiselle työntekijälle tai yrittäjälle. Noudatamme yleisiä palo-, pelastus- ja turvallisuusohjeita, jotka ovat koottu STM sivuilta.

**Varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin**

Varaudumme arjen häiriötilanteisiin kuten sähkö, vesi, lämpö ja IT. Henkilökuntaa on ohjeistettu soittamaan heti häiriön ilmestyttyä yrittäjälle tai toiminnasta vastaavalle, jotka selvittävät miten kussakin tilanteessa toimitaan. Toiminnasta vastaava ja yrittäjä ovat tarvittaessa yhteydessä palveluohjaukseen ja kriisipäivystykseen. IT:n osalta potilastietojärjestelmän asiakaskäynneistä otetaan kokonaiskuva maanantaisin, josta näkyy asiakkaiden käynnit. Asiakkaiden yhteystiedot ja osoitteet löytyvät sopimuksista, jotka ovat paperisina.

Isommissa häiriö/poikkeustilanteissa noudatamme viranomaisten antamia ohjeita,

**Henkilöstö**

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

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

2 sairaanhoitajaa. 4 lähihoitajaa. Tarpeen mukaan palkataan lähihoitajia, kodinhoitajia ja mahdollisesti myös sairaanhoitajia.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Hoiva Hilla Oy rekrytoi sijaisia tarpeen mukaan käytettäviksi keikkatyöhön. Ensisijaisena keikkalaisena käytetään harjoittelussa olleita opiskelijoita, joilla on tarvittava opintopistemäärä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Pidetään riittävä määrä keikkatyöläisiä ja yrittäjät ovat valmiina tekemään ylimääräisiä vuoroja. Yrittäjät huolehtivat omasta jaksamisesta pitämällä omat lomat ajallaan.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Hoiva Hilla Oy:ssä arvostetaan ja korostetaan asianmukaista koulutusta, riittävää työkokemusta sekä hyvää motivaatiota kotihoitoon sekä työn ja itsensä kehittämiseen. Hakijan työ- ja opiskelutodistukset tarkistetaan haun yhteydessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeudet tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterien julkisesta tietopalveluista Terhikistä ja Suosikista.

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

Haastatteluissa pyritään saamaan esille hakijan soveltuvuus asiakkaan kotona tehtävään työhön. Rikosrekisteriote pyydetään tarvittaessa. Hakijan suosittelijaan otetaan yhteyttä hakijan suostumuksella.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Uusi työntekijä tutustuu työympäristöön ja -tehtäviin, menetelmiin, vastuihin ja mahdollisiin terveysvaaroihin, työpaikan arkeen ja käytäntöihin, tavoitteisiin ja kehittämiseen sekä kirjallisiin ohjeisiin. Uusi työntekijä tekee työvuoroja kokeneemman työntekijän kanssa.

Perehdyttämisohjelmaan kuuluu tutustuminen mm. lääkehoitosuunnitelmaan, omavalvontasuunnitelmaan, kirjaamisohjeisiin, toimintaohjeisiin ja prosessikuvauksiin. Tutustutaan myös Pohteen laatimaan kotihoidon sääntökirjaan.

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).
Perehdytetään työntekijä myös holhoustoimilain mukaiseen ilmoituksen tekemiseen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaiseen ilmoituksen tekemiseen iäkkäästä henkilöstä tilanteen niin vaatiessa. (huoli-ilmoitus)

Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa työntekijää tekemään asiakkaan palvelun toteuttamisessa havaitusta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta ilmoitus. Ilmoituksen tekoon ohjaa eettiset velvollisuudet. Ilmoitus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisena esimerkiksi sähköpostilla. Ilmoitus tehdään ensin lähiesimiehelle, jollei tämä reagoi, niin sitten palveluista vastaavalle johtajalle. Jollei johto ryhdy toimenpiteisiin viivytyksettä tai kerro syytä, miksi toimenpiteisiin ei ole tarve ryhtyä, niin ilmoitu tehdään vasta sen jälkeen aluehallintovirastoon.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään havaittujen tarpeiden ja kehittämiskohteiden pohjalta vastaamaan työn asettamia haasteita, niin että työntekijöillä on ajantasainen osaaminen tehtäväänsä.

**Toimitilat**

Hoiva Hillan palvelut tuotetaan asiakkaan kotiin. Toimisto sijaitsee osoitteessa Hautakorventie 11 A 1, 90620 Oulu.

Tilojen käytön periaatteet

Tilat toimivat toimistotiloina, jossa voidaan pitää mm. henkilöstöpalavereita ja jossa henkilökunta voi käydä ruokailemassa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimistotilojen siivous on Hoiva Hillan omalla vastuulla. Työntekijät käyttävät työvaatteita, joiden pesusta työntekijät huolehtivat itse.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Henkilökunnalla on mukanaan hoitolaukut, joissa on hoitotoimenpiteisiin tarvittavat välineet. Välineistö pidetään kunnossa ja puhdistetaan käytön yhteydessä. Oulun kaupungin asiakkaat saavat apuvälineet ja laitteet apuvälinekeskuksesta. Kotihoidon väki opastaa niiden käytössä yhdessä moniammatillisen yhteisön kanssa.

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

Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus viallisesta tai vaaratilanteen aiheuttaneesta laitteesta. Kyseinen laite poistetaan käytöstä viivytyksettä ja korvataan uudella.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ilkka Siitonen ilkka@hoivahilla.fi 050 4633420

## ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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

Tietosuoja- ja turva-asiat käydään läpi perehdytyksessä. Kukin työntekijä, jolla on Lifecare tunnukset, suorittaa kolmen vuoden välein tietoturvaa ja tietojen luovutusta koskevan tietosuojan verkkokoulutuksen ja suorittaa testin. Asiakkaalle informoidaan, että häntä koskevia hoidon- ja palvelun järjestämiseksi tarvittavia tietoja kirjataan. Hyve on rekisterinpitäjänä vastuussa tietojen luovutuksesta myös yksityisten palveluntuottajien tekemien kirjaamisten osalta, silloin kun on kysymyksessä Pohteen ohjaama ostopalvelusopimus tai palveluseteliasiakas.

Asiakastietojen luovutus: Pyyntö tulee lähettää Pohteen kirjaamon kautta, josta se lähetetään edelleen ko. vastuuhenkilölle. Yksityiseltä palveluntuottajalta pyydetään kopiot kirjauksista pyydetyltä ajalta, vastuuhlö vahvistaa ne ja sitten ne lähetetään pyytäjälle.
Asiakastiedot säilytetään 10 vuotta.

Hoiva Hilla Oy:n rekisteriselosteesta käy ilmi tietojenkäsittelyn periaatteet yrityksessä.

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

Rekisteriseloste on saatavissa Hoiva Hilla Oy:n nettisivuilla www.hoivahilla.fi. Asiakasta informoidaan sopimuksen teon yhteydessä.

b) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ilkka Siitonen, ilkka@hoivahilla.fi 050 4633420

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yrityksen laadunvalvontaa. Yrityksen toimintaa kehitetään mm. saadun asiakaspalautteen pohjalta. Hoiva Hilla Oy:n tavoitteena on kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti, jossa asiakas ja työntekijä voi hyvin. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.<br>Paikka ja päiväys<br><br>3.11.2023 |
| Allekirjoitus<br><br>Mira Ylitalo Merja Sarajärvi |
| |



Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/d765b57f-d19e-4945-8092-091ac3aa5411
visma sign
www.vismasign.com

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

This documents contains 14 pages before this page
Tämä asiakirja sisältää 14 sivua ennen tätä sivua
Detta dokument innehåller 14 sidor före denna sida
Dokumentet inneholder 14 sider før denne siden
Dette dokument indeholder 14 sider før denne side

MERJA KRISTIINA SARAJÄRVI
2e908631-232b-44cd-b7fb-25b7884ddfac - 2023-11-03 15:02:50 UTC +02:00
BankID / MobileID - ac7df047-f437-479e-802f-862671134fde - FI

MIRA YLITALO
8608fbd3-4f68-4cea-8ffb-7522b3f92beb - 2023-11-03 15:04:44 UTC +02:00
BankID / MobileID - 119ebaba-4e4e-4fa3-97d1-f33b60810f12 - FI

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| authority to sign | asemavaltuutus | ställningsfullmakt | autoritet til å signere | myndighed til at underskrive |
| representative | nimenkirjoitusoikeus | firmateckningsrätt | representant | repræsentant |
| custodial | huoltaja/edunvalvoja | förvaltare | foresatte/verge | frihedsberøvende |